

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

Fakulta mechatroniky a mezioborových inženýrských studií



Studijní program: B 2612 – Elektronika a informatika

Studijní obor: 1802R022 – Informatika a logistika

PÉČE O ZÁKAZNÍKA – ZÁRUKA MOBILITY

CUSTOMER CARE – MOBILITY GUARANTEE

Bakalářská práce

Autor:	Roman GABRIEL
Vedoucí práce:	doc. Ing. Josef SIXTA, CSc.
Konzultant:	Mgr. Vladimír MALINA

V Liberci dne 30.4.2008

Prohlášení

Byl jsem seznámen s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 o právu autorském, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že TUL má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé BP a prohlašuji, že **souhlasím** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem TUL, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených univerzitou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše).

Bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

V Liberci dne 30.4.2008

Roman Gabriel

Poděkování

Děkuji vedoucímu bakalářské práce doc. Ing. Josefu SIXTOVI, CSc. za odborné vedení a cenné rady při konzultaci.

Nesmím opomenout poděkovat také zaměstnancům Škoda Auto a.s. z oddělení Péče o zákazníky, kteří mi umožnili zpracovat bakalářskou práci na toto téma a poskytli mi podklady pro její vyhotovení.

OBSAH

Úvod	7
1 Charakteristika a historie Škoda Auto, a. s.....	9
1.1 Historie firmy Škoda Auto, a. s.	9
1.2 Základní údaje o Škodě Auto, a. s.	10
1.3 Organizační struktura Škoda Auto, a. s.	11
1.4 Servisní služby a jejich úrovně ve firmě.....	13
1.4.1 Struktura Servisních služeb PS	14
1.4.2 Činnosti Servisních služeb PS	14
1.4.2.1 Oddělení Péče o zákazníka	17
2 Koncepce Záruky mobility – pravidla pro její poskytování.....	19
2.1 Vysvětlení pojmu Záruky mobility	19
2.2 Zásady pro poskytování služeb v rámci záruky.....	19
3 Formy poskytování služeb a vlastnosti služeb vyplývajících ze Záruky mobility	21
3.1 Formy poskytování služeb	21
3.1.1 Forma přímá.....	21
3.1.2 Forma nepřímá	21
3.1.3 Dotazník SERVICE Mobil (spokojenost se službou).....	22
3.1.3.1 Vyhodnocení dotazníkové ankety	23
3.2 Vlastnosti služeb vyplývajících ze Záruky Mobility	33
3.2.1 Detailnější rozpis těchto služeb	34
3.2.1.1 Náhradní vozidlo.....	34
3.2.1.2 Přenocování	34
3.2.1.3 Náhradní doprava.....	34
4 Vozidla SERVICE Mobil jako prostředek Záruky mobility	35
4.1 Historie SERVICE Mobil	35
4.2 Charakteristika asistenční služby SERVICE Mobil	36
4.3 Náklady na asistenční službu SERVICE Mobil	36
4.4 Statistika zásahů vozů SERVICE Mobil	38
4.5 Statistika druhů závad	43
4.6 Hodnocení efektivnosti SERVICE Mobil.....	43
Závěr	45

Resumé.....	46
Resume.....	47
Seznam použitých zkratek	48
Seznam použité literatury	49
Seznam příloh.....	50
Přílohy.....	51

Úvod

Společnost Škoda Auto a. s. je výrobcem osobních automobilů s velmi bohatou historií. Nabízí vozidla v mnoha modelových řadách, vyrábí příslušenství, doplňky a originální díly a poskytuje servisní a opravárenské služby – prostřednictvím servisní sítě, prodejců a partnerů značky Škoda. tato organizace dosahuje obchodních úspěchů nejen na území České republiky, ale také v mnoha zahraničních zemích. Jedním z hlavních cílů společnosti je spokojenost zákazníka. Právě zákazník rozhoduje o úspěchu a prosperitě každé firmy, a to svou spokojeností s kvalitou výrobku, s cenou, s úrovní a rozsahem poskytovaných služeb (prodejní a servisní), s pozitivními zkušenostmi. Spokojený zákazník totiž zůstává věrný značce.

Tato bakalářská práce se zabývá právě jednou ze služeb určenou pro zákazníky společnosti Škoda Auto a. s. a to servisní a asistenční službou Záruka mobility a jejím nástrojem SERVICE Mobil.

V první části této práce je popis firmy Škoda Auto a.s. od jejího založení, přes změny názvů a log až po současné jméno a logo. Je zde popsána i organizační struktura firmy, její části a přesněji oblast Servisních služeb, pod kterou spadá oddělení PST, přesněji Péče o zákazníka, které má na starosti SERVICE Mobil a prvotní komunikaci se zákazníky v případě nějakého problému s jejich vozem.

V druhé části je popsána služba Záruka mobility. jaké jsou její služby, jaká jsou pravidla pro poskytnutí atd. Je zde i uvedeno hlavní telefonní číslo v případě nouze a co vše zákazník musí nadiktovat dispečerovi. Mimo jiné jsou zde uvedeny i případy, kdy tato služba není uznána.

Ve třetí části jsou popsány formy poskytovaných služeb a jejich vlastnosti, které vyplývají ze Záruky mobility. Jednou je forma přímá, druhou je forma nepřímá. Na základě využití služby Záruka mobility je zaslán zákazníkovi dopis s dotazníkem. Vyhodnocení dotazníků, které se navrátili, je uvedeno také v této části. Každá otázka z dotazníku je rozepsána a zpracována v tabulce a v grafu. Na konci této části bakalářské práce je detailní popis služeb, které vycházejí ze Záruky mobility. Jedná se

o možnost zapůjčit náhradní vozidlo, přenocovat v místě poruchy nebo zajistit náhradní dopravu do místa bydliště.

Čtvrtá, poslední část se zaměřuje na projekt asistenční služby SERVICE Mobil. Je zde popsáno o jakou službu se vlastně jedná, náklady, které jsou s ní spojené a v poslední řadě i vyhodnocení efektivnosti za poslední 3 roky (tj. rok 2005, 2006 a 2007).

1 Charakteristika a historie Škoda Auto, a. s.

Poprodejní služba SERVICE Mobil, o níž pojednává tato bakalářská práce, je poskytována, v rámci celé řady marketingových nástrojů, firmou Škoda Auto, a. s., Mladá Boleslav (dále jen Škoda Auto).

1.1 Historie firmy Škoda Auto, a. s.

V roce 1995 oslavila společnost Škoda Auto sto let od svého založení. Jedna z největších firem v České republice a třetí nejstarší automobilka na světě (starší jsou jen firmy Mercedes a Saab) vznikla roku 1895, kdy knihkupec Václav Klement a mechanik Václav Laurin založili firmu. Cesta k její dnešní prosperitě vedla od výroby jízdních kol přes motocykly k automobilům, které se zde začaly vyrábět již v roce 1905¹.

V dubnu 1991 se stala Škoda Auto jednou ze značek koncernu Volkswagen, bylo tak zahájeno období transformace v suverénní, dynamickou a prosperující firmu s vlastním výrobním programem. Kompetentnost značky Škoda, založená na místní tradici inženýrského a řemeslného umu, pak dává všechny předpoklady k vnímání Škody Auto jako svébytné firmy v rámci koncernu VW se svým vlastním výrobním programem¹.

V současnosti vyrábí Škoda Auto osobní automobily ve několika modelových řadách: Superb, Octavia I Tour, Octavia II, Nová Fabia II, Roomster a připravovaný Yetti, které jsou na světovém automobilovém trhu vážnými konkurenty ve své třídě. 80% produkce nachází odbyt v 73 zemích světa. Automobilka se 10 % podílí na exportu České republiky a je nedílnou součástí jejího hospodářství¹.

Dynamický růst společnosti nabízí tuzemským dodavatelům další růst dodávek a českému průmyslu nové obchodní příležitosti za podmínky splnění klíčových ukazatelů kvality, ceny a spolehlivosti. Prostřednictvím své prodejní sítě v České republice si Škoda Auto drží přední místo na domácím trhu, kde právě škodovky představují zhruba polovinu všech nových prodaných vozů¹.

¹ 100 let historie automobilů 1905 - 2005

1.2 Základní údaje o Škodě Auto, a. s.

➤ Název společnosti

Společnost ŠKODA, automobilová a. s. byla zřízena dne 20. 11. 1990 jako právnická osoba. Dne 14. 11. 1997 se usnesením valné hromady změnilo obchodní jméno firmy na ŠKODA AUTO, a. s. s účinností od 1. 1. 1998.

➤ Předmět činnosti

Jádrem hospodářské činnosti je výroba a prodej vozidel, včetně jejich příslušenství.

➤ Základní jmění

Upsané základní jmění je tvořeno 1 670 885 akciemi na jméno ve jmenovité hodnotě 10 000 Kč. Jediným akcionářem společnosti je Volkswagen AG, Wolfsburg, který vlastní 100% akcií.

➤ Sídlo společnosti

Škoda Auto, a. s.

Tř. Václava Klementa 869

293 60 Mladá Boleslav

Česká republika

➤ Logo společnosti



Zdroj: Vlastní zpracování z Intranetu (vnitřní síť Škoda Auto)

Obr. 1 Vývoj loga společnosti Škoda Auto

➤ **Struktura podniku**

Společnost tvoří tři závody na výrobu osobních automobilů. Mimo hlavní závod v Mladé Boleslavi se vyrábějí automobily též v pobočných závodech ve Vrchlabí a v Kvasinách. Odbyt a administrativa jsou soustředěny v Mladé Boleslavi.

➤ **Hospodářské výsledky**

V roce 2007 společnost dodala prodejním organizacím v 80 zemích světa více jak 826.000 vozů, což je o 8% více než v roce 2006. To znamená nárůst o cca 65.000 vozů i přes stagnaci automobilového průmyslu, která se dotkla většiny automobilových výrobců. Tento výsledek byl významně ovlivněn dvěma protichůdnými tendencemi vývoje celkových trhů v nejdůležitějších odbytových regionech značky Škoda: meziročním nárůstem ve střední Evropě (+11,3 %) a naopak stagnací poptávky na trzích západní Evropy (-1,5 %).

1.3 Organizační struktura Škoda Auto, a. s.

Firma Škoda Auto je organizačně rozdělena do pěti základních oblastí, označených písmeny E, G, P, T, V a Z².

➤ *E (Oblast ekonomie - Kintscher HOLGER, místopředseda představenstva)*

- EN - Nákup Škoda Auto
- EP - Právní záležitosti
- EO - Informační systémy a organizace
- EC - Controlling
- EU - Účetnictví
- ET - Treasury

➤ *G (Oblast předsedy představenstva - Reinhard JUNG)*

- GP - Podniková komunikace
- GA - Interní audit
- GS - Plánování výrobků značky
- GQ - Řízení kvality
- GK - Optimalizace výrobních nákladů

² Intranet Škoda Auto

- GH - Hlavní sekretariát představenstva
- GZ - Řízení programu zahraničních projektů
- *P (Prodej a marketing - Fred KAPPLER)*
 - PO - Řízení prodeje
 - PM - Marketing
 - P1 - Prodej střední Evropa
 - P2 - Prodej mezinárodní
 - P3 - Prodej východní Evropa, Asie, trhy CKD
 - PS - Servisní služby
 - PD - Prodej originální díly/příslušenství
- *T (Technický vývoj - Dr. – Ing. Schulz ECKHARD)*
 - TP - Vývoj podvozku a agregátů
 - TZ - Vývoj celého vozu
 - TK - Vývoj vozu
 - TA - Produkt management
 - TM - Vývoj Elektřina/Elektronika a servis
 - TF - Frontloading
 - TR - Technické vedení projektu
 - TD - Design
 - TE - Plánování a koordinace
 - TC - Zvláštní projekty
 - TS - Škoda Motosport
- *V (Výroba a logistika - Horst MÜHL)*
 - VV - Řízení výroby výrobku
 - VC - Centrální plánování výrobní základny
 - VF - Výstavba a provozní technika
 - VN - Výroba nářadí a přípravků
 - VL - Logistika značky
 - VM - Zahraniční projekty
 - VT - Škotrans
 - VZ - Výroba vozů
 - VA - Výroba agregátů
 - VI - Průmyslové inženýrství
 - VP - Projekt A05

➤ *Z (Personální oblast – Klaus DIERKES)*

- ZP - Plánování lidských zdrojů
- ZC - Rozvoj lidských zdrojů
- ZB - Péče o lidské zdroje
- ZS - Servisní centrum
- ZR - Vztahy s veřejnými institucemi
- ZO - Bezpečnost a ochrana značky

Předmětem zájmu této diplomové práce bude útvar z oblasti P, a to PS – Servisní služby, proto se následující kapitola bude zabývat podrobnějším popisem struktury tohoto útvaru a činnostmi, které s oddělením PS souvisejí.

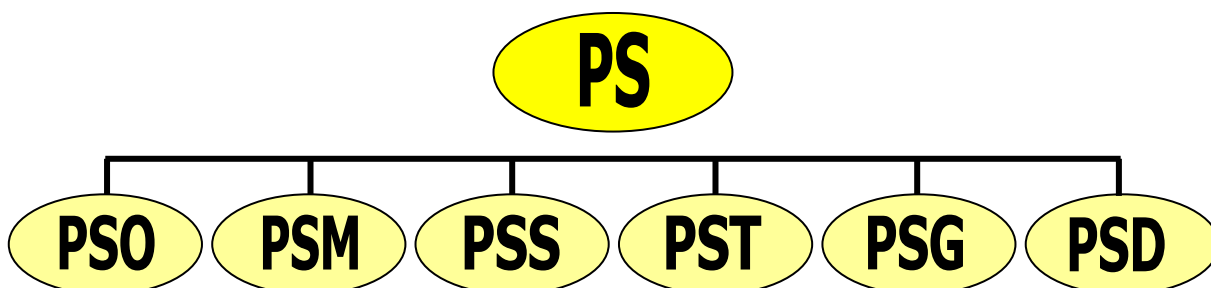
1.4 Servisní služby a jejich úrovně ve firmě

V době technicky srovnatelných výrobků různých nabízejících, v době, kdy automobilový trh stagnuje, je pro každou firmu důležité udržet si zákazníka – spokojeného zákazníka. K zajištění spokojenosti zákazníka existuje mnoho více či méně účinných nástrojů. Volný trh znamená volnou soutěž. Proto si nemůže dovolit žádný podnikatelský subjekt žádného nespokojeného zákazníka, kterého je obtížné získat zpět od konkurence. Dobře fungující a výkonné servisní služby jsou v současné době základním předpokladem fungujícího obchodu s automobily. Ve firmě Škoda Auto zajišťuje tuto činnost útvar Servisní služby.

Servisní politika se v jednadvacátém století stává prostředkem vyjádření specifických kompetencí v konkurenčním boji o získávání a udržení zákazníka. Činnosti Servisních služeb se tak stávají významným prvkem soutěže mezi navzájem si konkurujícími firmami a podporují nejen prodej vlastního produktu, ale také významně působí na prohlubování věrnosti zákazníka.

1.4.1 Struktura Servisních služeb PS

Oddělení Servisních služeb se skládá ze šesti navzájem propojených a spolupracujících oddělení. Jejich strukturu popisuje obrázek č. 2 (viz níže).



Zdroj: vlastní zpracování struktury PS

Obr. 2 Struktura Servisních služeb

1.4.2 Činnosti Servisních služeb PS

Jak je z obr. 2 patrné, člení se Servisní služby (PS) do pododdělení:

PSO – Servisní organizace

PSO je prvním článkem výše uvedené struktury, který je zodpovědný za tvorbu palubní a dílenské literatury až v 25 jazykových verzích. Další činností oddělení PSO je zajišťování potřebného vybavení a zařízení servisních dílen, jejich organizace a certifikace tuzemských a zahraničních obchodníků podle normy ISO-9002, mj. zajišťuje PSO také činnost odborných poradců.

PSM – Servisní marketing

Oddělení PSM připravuje kompletní stavební poradenství, především image servisů v otázce jednotnosti identifikace autorizovaného prodejce a servisu Škoda, dále pak vybavení jednotlivých provozoven nábytkem, designem jak vnitřního tak vnějšího prostoru daného objektu apod. Servisní marketing sbírá a analyzuje informace o trhu servisních služeb, náhradních dílů a příslušenství v České republice i v zahraničí. Sesbíraná data slouží k efektivnímu vytváření a zavedení marketingových programů s cílem zajistit neustálé zvyšování kvality poskytovaných služeb. Pracovníci Servisního marketingu působí v obchodní síti Škoda Auto jako poradci, školitelé a hodnotitelé kvality práce v oblasti servisu, náhradních dílů a příslušenství.

PSS – Školící středisko

Školící středisko je útvarem servisních služeb, jehož účelem je vzdělávání pracovníků smluvních opraven Škoda Auto. Školení je zaměřeno převážně na oblast technicko – opravárenskou a částečně na oblast organizačně – manažerskou. Technické kurzy pro mechaniky, dílenské mistry, přejímací techniky a vedoucí dílen naplňují prioritně smysl tohoto oddělení. Dílčí část tvoří semináře pro vedoucí servisů zaměřené na organizaci servisu, personalistiku a komunikaci. K tomuto účelu se připravuje kompletní technická dokumentace, samostudijní programy, videoprogramy i multimediální program na CD disku. S tímto vším je spojena administrativa: evidence objednávek školení, pozvánky, zajištění odpovídajících školicích prostor, stravování a ubytování účastníků, sledování proškolenosti jednotlivých opraven apod.

PST – Technika servisních služeb

Čtvrtým oddělením je PST, které se stará o vlastní výrobek a zákazníka. Jde o útvar, v němž byla tato bakalářská práce vypracována. PST je rozvrženo do čtyř pododdělení.

- Prvním z nich je ***Péče o výrobek (PoV)***. Jeho základní činností je technická podpora servisní sítě, která v sobě zahrnuje široký rozsah aktivit, jež jsou důležitým zdrojem informací, zabezpečujících zpětnou vazbu ze servisní sítě na výrobní závod, podstatně ovlivňujících kvalitu výrobku.
- Vozy, které je třeba podrobit podrobnějšímu rozboru, jsou přistaveny do ***Dílny analýzy závad***, která je nápomocna autorizovaným servisům.
- V pododdělení ***Péče o zákazníka (PoZ)*** se řeší stížnosti, dotazy či návrhy jak tuzemských, tak i zahraničních zákazníků. Společně pak s Péčí o výrobek a pododdělením Analýza dat o kvalitě vyhodnocuje podněty připomínky a stížnosti zákazníků.
- Hlavní činností ***Analýzy dat o kvalitě*** je shromažďování dat a jejich programové zpracování, informování odborných oddělení kontroly kvality a příslušných oblastí představenstva o stavu kvality vozu v servisní síti.
- ***Odborní poradci PST*** kontrolují činnost tuzemské servisní sítě Škoda, přenášejí informace od prodejců do výrobního závodu a organizují řešení složitých

zákaznických reklamací. Průběžně sledují kvalitu vozů, zavádění dílenských a svolávacích akcí a jejich průběžné vyhodnocování. Sledují výši garančních nákladů, fyzicky kontrolují kvalitu vozů. Posuzují zasílaná hlášení o reklamaci laku a vybrané vozy fyzicky kontrolují. Spolupracují s velkoodběrateli, s opravárenskými středisky Policie ČR a BIS. Dále posuzují sporné reklamace zákazníků, zajišťují správné vyřizování záručních oprav a rozhodují o individuálních kulancích.

- ***Příručka techniky Servisních služeb*** je důležitým zdrojem informací pro tuzemskou i zahraniční servisní síť. Aktuální sdělení *Techniky servisních služeb* jsou účinným nástrojem pro operativní předávání důležitých technických informací do tuzemské servisní sítě i do sítě našich importérů.

PSG – Garance

Oddělení PSG vyhodnocuje garanční nároky tuzemských i zahraničních obchodníků. Tento útvar má za úkol proplácet autorizovaným servisům opravy a s nimi související servisní úkony prováděné na vozech v záruce i mimo záruku podle interních směrnic.

PSD – Dílna servisních služeb a centrum služeb

Posledním, neméně důležitým, oddělením je PSD. Dílna servisních služeb a centrum služeb zajišťuje služby na nejvyšší odborné úrovni v České republice. Poskytuje služby pouze pro služební vozy a kmenové zaměstnance firmy Škoda Auto a přidružené firmy. PSD organizuje mj. prodej ojetých vozů zaměstnancům, prodej náhradních dílů či příslušenství všech koncernových vozidel VW. Další aktivitou tohoto oddělení je úprava vozidel pro výstavy, veletrhy a příprava speciálních modifikací pro velkoodběratele, např. policejní vozy, zásahová vozidla SERVICE Mobil aj.



Zdroj: Intranet Škoda Auto

Obr. 3 SERVICE Mobil Škoda Octavia II Combi

Dobře fungující a výkonné servisní služby jsou v dnešní době nejdůležitějším předpokladem úspěchu na trhu, a to nejen s automobily. Tomu napomáhá relativně nový obor marketing služeb, který odlišuje jednotlivé výrobky od výrobků konkurenčních. Proto je třeba se zmínit v následující kapitole o některých marketingových nástrojích, aplikovaných ve firmě Škoda Auto.

1.4.2.1 Oddělení Péče o zákazníka

Toto oddělení spadá pod PST – Techniku servisních služeb. V příloze č. 1 je zobrazen kompletní tým tohoto oddělení, který se stará o vyřizování všech podnětů od zákazníků, zpracovává dotazy, stížnosti a reklamace tuzemských i zahraničních zákazníků. Pomáhá při zajištění mobilní garance. Zřízení tohoto oddělení je možné považovat také za jeden z nástrojů péče o zákazníka, protože ve většině případů vede ke zvýšení věrnosti firmě.

Hlavními činnostmi oddělení PST – Péče o zákazníka jsou:

- zpracování stížností, reklamací a dotazů zákazníků z České republiky i ze zahraničí,
- tvorba podkladů pro média ve spolupráci s tiskovým oddělením společnosti,
- vedení a udržování elektronické databáze zákazníků prostřednictvím softwaru SORRY,
- komplexní zpracování veškeré elektronické korespondence přicházející na emailovou schránku info@skoda-info.cz,
- zajištění garance a pomoc zákazníkům – projekty SERVICE Mobil,
- péče o obchodníky,
- přenášení poznatků získaných při provádění oprav v servisní síti mezi ostatní odborná oddělení společnosti,
- podpora a účast na servisních akcích.

Pracovníci oddělení Péče o zákazníka jsou povinni dodržovat a řídit se následujícími zásadami, které navazují na předchozí úkoly:

- na prvním místě je vždy spokojenost zákazníka,
- zákazník je nejdůležitější osoba v písemném, osobním i telefonickém styku,

- každý pracovník je povinen zdvořile přijmout podnět zákazníka a v maximální míře ho plnit,
- zákazníkovi je nutné dát najevo pracovníkův zájem o jeho podnět a mít pochopení pro jeho připomínky,
- jednání musí být vždy vedeno kvalifikovaným způsobem, tzn. odborně, nikoli z pozice moci, zákazník akceptuje pouze odborné výroky a vysvětlení,
- pokud odpověď zákazníkovi nebude podána vyčerpávajícím a seriózním způsobem, zákazník ztratí důvěru a firma přijde o zákazníka.

Toto oddělení se dělí na 3 části: tuzemsko a zahraničí, internet + HotLine a SERVICE Mobil. Obr. 4 ukazuje organizační strukturu v PoZ.



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 4 Organizační struktura Péče o zákazníka

2 Koncepce Záruky mobility – pravidla pro její poskytování

Obchodní úspěch každé firmy závisí na mnoha faktorech: na přístupu k zákazníkům, na spolehlivosti výrobků, na revolučnosti designu apod. Podstatnou roli na cestě k obchodnímu úspěchu hraje zájem firmy o prodaný výrobek, který se navenek projevuje úrovní servisních služeb.

Pro všechna vozidla Škoda prodaná v České republice poskytuje firma Škoda Auto krom všech dalších záruk na vozidlo a jeho díly, lak a proti prorezavění dvouletou záruku mobility.

2.1 Vysvětlení pojmu Záruky mobility

Záruka mobility – jedná se o součást rozsáhlého systému služeb, který v sobě zahrnuje prodejny a servisy Škoda, servisy s 24 hodinovým provozem, službu Škoda Assistance a službu Škoda SERVICE Mobil. U všech vozů prodaných jak v České republice, tak i v zahraničí poskytuje výrobce záruku mobility po dobu životnosti vozidla bez omezení počtu najetých kilometrů.

Záruka mobility nabízí rozšíření záručních podmínek o velmi atraktivní formu služeb, vzniknou-li uživatelům automobilů Škoda na cestách neočekávané provozní komplikace.

2.2 Zásady pro poskytování služeb v rámci záruky

Pokud se stane vozidlo z jakéhokoli důvodu nepojízdné, zajistí smluvní obchodník Škoda nebo příslušná společnost (ÚAMK s. r. o.) následující služby:

- pomoc na místě (jedná se o pomoc zásahové vozidla na místě poruchy a rychlé zprovoznění vozidla),
- pokud není závada odstraněna na místě, je vozidlo odtaženo k nejbližšímu smluvnímu obchodníkovi Škoda včetně dopravy posádky vozidla,
- přednostní provedení opravy,
- pokud není oprava provedena v též samý den, zajistí obchodník Škoda nebo asistenční společnost (ÚAMK s. r. o.) v případě potřeby jednu z následujících možností:

- zapůjčení náhradního vozidla,
- přenocování na 1 noc – bez stravování,
- zajištění náhradní dopravy do cíle cesty (i s využitím hromadné dopravy).

Všechny tyto služby jsou pro zákazníka bezplatné. Z bezplatných služeb jsou vyloučeny poruchy způsobené vlastní vinou (např. nedostatek paliva, oleje, atd.) nebo násilnými vnějšími vlivy (např. havárie). Předpokladem bezplatného poskytnutí všech služeb v rámci Záruky mobility je absolvování všech předepsaných servisních prohlídek u smluvního obchodníka Škoda. Nárok na poskytnutí záruky mobility může zaniknout pokud:

- byl automobil předtím opravován v opravně nebo osobou, která k tomu není autorizována,
- do předmětu koupě byly namontovány díly, které výrobce neschválil nebo byl automobil změněn způsobem neschváleným výrobcem,
- kupující nedodržel předpisy o užívání a údržbě vozu,
- předmět koupě byl nadměrně zatěžován nebo využíván k účelům, ke kterým není určen.

Uživatel vozidla s sebou musí mít Servisní knížku a do telefonu (na telefonním čísle 80012000) sdělí dispečerovi následující údaje:

- jméno a adresu majitele, případně řidiče, telefonní kontakt,
- SPZ a barvu vozidla,
- typ a výrobní číslo vozidla,
- stručný popis závady,
- přesné místo kde, stojí porouchané vozidlo.

3 Formy poskytování služeb a vlastnosti služeb vyplývajících ze Záruky mobility

3.1 Formy poskytování služeb

Formy poskytování služeb si můžeme vysvětlit tak, že je rozdělíme na dvě – přímou a nepřímou. Jedná se vlastně o způsob ohlášení závady a následné přistavení vozu SERVICE Mobil na místo, kde zákazník má poruchu na svém vozidle.

3.1.1 Forma přímá

První forma – přímá je nejrychlejší pro prvotní ohlášení závady či poruchy. Když bude mít uživatel vozidla poruchu, zavolá nejbližšího obchodníka Škoda se SERVICE Mobil v místě poruchy. Když obchodník Škoda vyšle tento vůz a ten dorazí na místo, zjistí, o jakou závadu se jedná. Může se jednat o závadu, kterou lze opravit na místě nebo o závadu, kterou lze odstranit pouze v autorizovaném servise. V prvním případě závisí doba opravy na závažnosti poruchy. V druhém případě musí řidič SERVICE Mobil zavolat odtahovou službu, pokud jeho vozidlo nedisponuje možností odtahu porouchaného vozidla. Po přistavení odtahového vozidla je porouchané vozidlo naloženo a odtaženo do servisu. Zákazníkovi je v případě delší doby opravy zapůjčeno náhradní vozidlo či proplacení nákladů za náhradní dopravu do místa cíle (např. autobus, vlak, tramvaj). Pokud je ale porucha tak závažná, že vozidlo není možné opravit tentýž den, ale musí zůstat v servise do druhého dne, je v případě velké vzdálenosti od místa bydliště proplacena zákazníkovi 1 noc v hotelu bez stravování.

3.1.2 Forma nepřímá

Druhá forma – nepřímá je o něco málo pomalejší, ale přesnější. Pokud zákazníkovi nastane nějaký problém s vozidlem, zavolá na dispečink ÚAMK na číslo 80012000. Operátorovi nahlásí všechny potřebné informace (jméno a adresu majitele vozu, případně řidiče; SPZ a barvu vozu; typ a výrobní číslo; stručný popis závady a přesné místo, kde stojí porouchané vozidlo). Po ukončení hovoru začne dispečer obvolávat nejbližší servis Škoda. Pokud usoudí, že se jedná o jednoduchou závadu, pošle nejbližší SERVICE Mobil, pokud se ale jedná o závadu složitější, která potřebuje odtah vozidla do servisu Škoda, dispečer zajistí SERVICE Mobil s možností odtahu vozidla. Dále se postupuje jako u formy přímé.

3.1.3 Dotazník SERVICE Mobil (spokojenost se službou)

Jelikož automobilka Škoda Auto chce vědět, jak Záruka Mobility funguje a zda s ní jsou zákazníci spokojeni, na konci roku 2003 vznikl pilotní projekt, zjišťující spokojenost s touto službou. Na jeho vzniku se podílely oddělení Péče o zákazníka (PST), oddělení Garancí (PSG) a Ústřední automotoklub (ÚAMK). Rozesláním dotazníků (viz příloha č. 6), které vznikly v odděleních mateřského závodu, byla pověřena společnost ÚAMK. Tato společnost každý měsíc osloví prostřednictvím dotazníku okolo 60 - 70 % klientů, kteří využili služeb SERVICE Mobil a zjišťuje, zda-li byli spokojeni s úrovní poskytovaných služeb. Každý oslovený zákazník obdrží obálku, ve které najde již zmíněný anketní lístek, oslovující dopis (viz příloha č. 5) a informační kartičku.

Dotazník se skládá ze dvou stran a obsahuje jedenáct základních otázek:

- Doba údalosti.
- Kde k poruše došlo?
- Jak jste byl/a spokojen/a s přístupem pracovníka dispečinku Škoda Assistance?
- Jak dlouho jste čekal/a na pomoc po Vašem telefonátu se Škoda Assistance?
- Podařilo se Váš vůz opravit přímo na místě?
- Pokud ne, jak dlouho jste čekal/a na odtahení Vašeho vozu do nejbližšího autorizovaného servisu Škoda?
- Byl Váš vůz opraven ještě během dne, kdy došlo k závadě?
- Pokud ne, využil/a jste některé ze služeb poskytovaných v rámci záruky mobility?
- Který autorizovaný servis službu provedl?
- Byl/a jste spokojen/a s opravou v servisu?
- Jak byste celkově zhodnotil/a služby, spojené s řešením Vašeho případu?

Závěrečná dvanáctá otázka dává zákazníkovi prostor vyjádřit své poznámky či náměty:

- Připojte, prosím, Vaše poznámky či náměty.

Zákazník si vybírá z uvedených možností a volí tu, se kterou nejvíce souhlasí.

3.1.3.1 Vyhodnocení dotazníkové ankety

První informací, kterou si každý zadavatel dotazníkové akce musí zjistit, je procento navrácených zodpovězených dotazníků. Toto procento pak vypovídá o tom, zda je možné nadále pokračovat v analyzování. Pro příklad přehledu vyhodnocení uvažujme zásahy v roce 2007 - v tomto roce bylo dotázáno celkem 1 271 respondentů, z nichž 510 odpovědělo na zadané otázky. Celkový přehled navrácených dotazníků za jednotlivé měsíce je uveden v tab. 1.

Tab. 1 Přehled návratnosti dotazníků v jednotlivých měsících

Měsíc	Zaslán dotazník	Odpovědělo	% návratnosti
Leden	139	60	43,17
Únor	90	45	50,00
Březen	137	48	35,04
Duben	103	42	40,78
Květen	98	62	63,27
Červen	68	25	36,76
Červenec	92	32	34,78
Srpen	105	49	46,67
Září	135	41	30,37
Říjen	117	36	30,77
Listopad	78	36	46,15
Prosinec	109	34	31,19
Celkem	1271	510	40,13

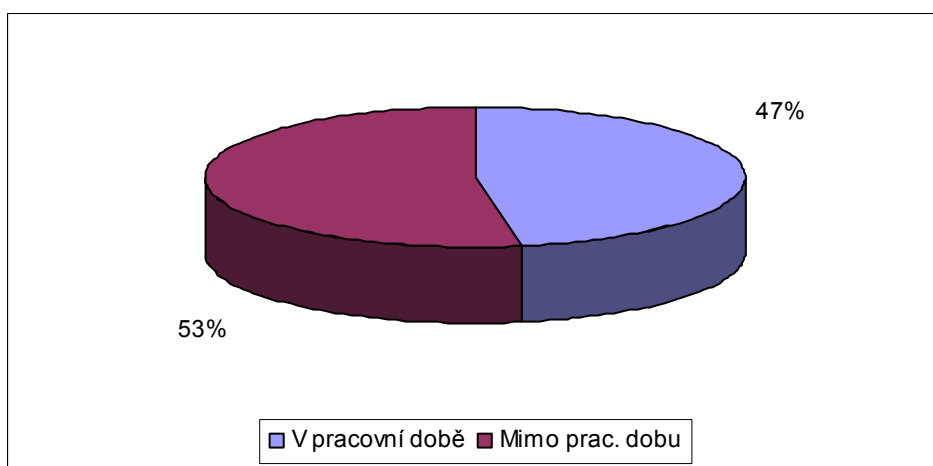
Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že návratnost v roce 2007 činila průměrně 40,13 %, což je dle statistik uskutečněných zásahů v průměru stálá hodnota.

Otázky z dotazníku

Otázka č. 1: Doba události

Za dobu události se označuje doba, kdy dojde k poruše vozidla a zákazník potřebuje odbornou pomoc. V tomto případě nalezne řidič veškeré informace v palubní literatuře. V té je uvedeno, že pokud nastane událost v pracovní době, má se řidič přímo obrátit na nejbližší autorizovaný servis Škoda, pokud však nastane porucha mimo běžnou pracovní dobu, obrací se řidič přímo na telefonní ústřednu asistenční služby, která zprostředkuje pomoc. Pohotovostní služba je proto zajišťována nonstop.



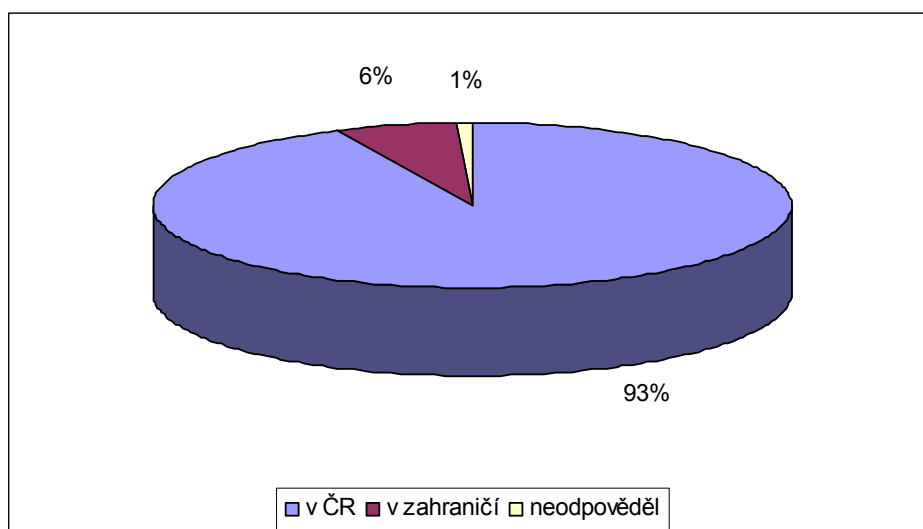
Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Obr. 5 Doba události

Z obr. 5 vyplývá, že 269 událostí (tj. 52,75 %) nastane v pracovní době mezi 7 – 16 h a mimo tuto dobu dojde k 241 (tj. 47,25 %) případům. Tato čísla však nezahrnují běžné telefonické dotazy řidičů, kteří pouze žádají o radu.

Otázka č. 2: Kde k poruše došlo

Tato otázka má pouze informační charakter a nevyhodnocuje se, protože je zřejmé, že největší procento vozů je registrováno v České republice, a tudíž je nejvíce využíván tuzemský zprostředkovatel (viz obr. 6). Čeští zákazníci v roce 2007 využili kromě České republiky i služby ostatních zahraničních poskytovatelů SERVICE Mobil v zemích jako je Rakousko, Německo, Slovensko, Polsko, Itálie atd.



Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Obr. 6 Místo poruchy

Otázka č. 3: Jak jste byl/a spokojen/a s přístupem pracovníka dispečinku Škoda Assistance?

V této fázi je nejdůležitějším článkem pracovník dispečinku, který ovlivní v mnoha případech celkovou spokojenost zákazníka. Na něm závisí, jak dlouho bude zákazník čekat na příjezd asistenční služby SERVICE Mobil, aby byla obnovena jeho mobilita. Práce dispečera končí předáním podnětu zákazníka vozidlu SERVICE Mobil dané servisní organizace.

Tab. 2 Spokojenost s jednáním pracovníka dispečinku

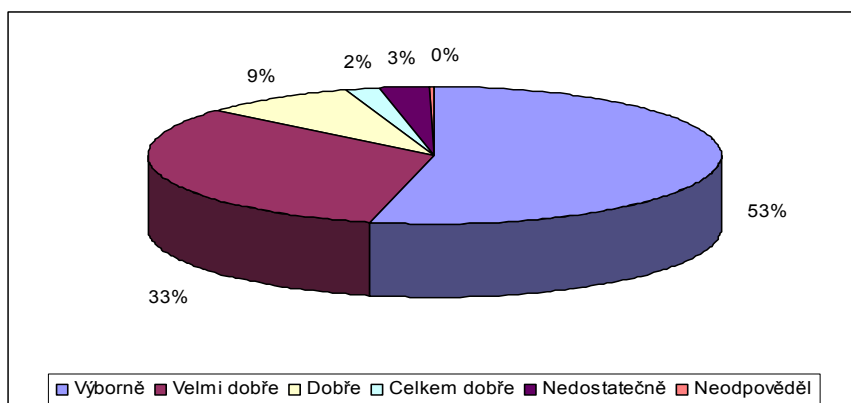
Hodnocení	Počet zákazníků n_i	Podíl v %	Známka x_i
Výborně	274	53,73	1
Velmi dobře	167	32,75	2
Dobře	44	8,63	3
Celkem dobře	9	1,76	4
Nedostatečně	14	2,75	5
Neodpověděl	2	0,39	x
Celkem	510	100,00	x

Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Průměrné hodnocení spokojenosti zákazníků lze spočítat pomocí váženého

aritmetického průměru dle následujícího vzorce: $\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^5 x_i \cdot n_i}{\sum_{i=1}^5 n_i} = \frac{846}{510} = 1,66$

Zákazníci hodnotili přístup dispečera průměrně známkou 1,66, což se jeví jako příznivý výsledek, který může být samozřejmě i nadále zlepšován.



Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Obr. 7 Spokojenost s přístupem pracovníka dispečinku

Z tab. 2 a obr. 7 je zřejmé, že 274 (tj. 53,73 %) zákazníků hodnotilo přístup dispečera na výbornou a pouhých 14 (tj. 2,75 %) mu přidělilo známku nedostatečnou. Zákazníka mohlo ovlivnit nejen osobní jednání dispečera, ale především množství kladených otázek týkajících se údajů o vozidle.

Otázka č. 4 Jak dlouho jste čekal/a na pomoc po Vašem telefonátu se Škoda Assistance?

Jedná se o dobu přijetí telefonického podnětu pracovníkem dispečinku až po dobu přijetí zásahového vozidla SERVICE Mobil. Celý systém bude efektivní, pokud klient nebude muset čekat na pomoc nepřiměřeně dlouhou dobu. Každý však musí zvážit některé faktory, které mohou ovlivnit celkovou dobu čekání, např. dopravní situaci, vzdálenost servisního vozidla od místa zásahu či klimatické podmínky atd.

Tab. 3 Doba čekání na pomoc po telefonátu s dispečinkem

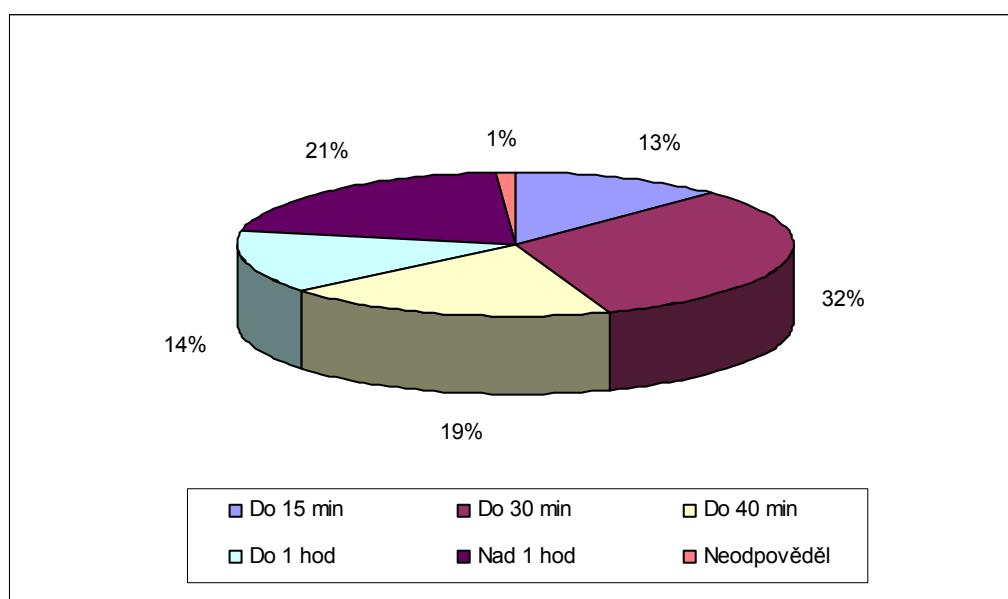
Doba čekání	Počet zákazníků n_i	Střed y_i	Podíl v %	Známka x_i
Do 15 min	64	7,5	12,55	1
Do 30 min	163	22,5	31,96	2
Do 45 min	99	37,5	19,41	3
Do 1 hodiny	72	52,5	14,12	4
1 hodina a více	106	67,5	20,78	5
Neodpověděl	6	x	1,18	x
Celkem	510	x	100,00	x

Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Průměrnou dobu čekání na pomoc vozidla SERVICE Mobil lze spočítat pomocí

váženého aritmetického průměru se středovými hodnotami: $\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^5 y_i \cdot n_i}{\sum_{i=1}^5 n_i} = \frac{18795}{510} = 36,9$

Průměrná doba čekání na zásah se pohybovala přibližně okolo 37 minut, což splňuje limit stanovený výrobcem. Výrobce totiž garantuje čekací dobu zásahu vozidla na 45 minut.

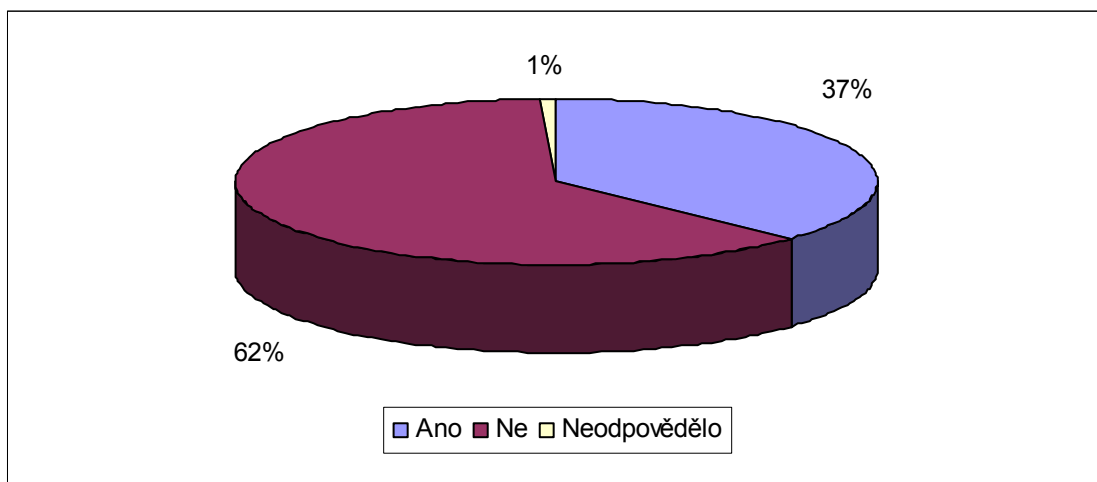


Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Obr. 8 Doba čekání na pomoc po telefonátu s dispečinkem

Z tab. 3 a obr. 8 vyplývá, že nejčastěji motoristům byla poskytnuta pomoc do 30 minut. Tolerovaná doba zásahu, jak již bylo zmíněno, byla splněna v 398 případech (tj. 63,96 %). Jde o velice příznivý výsledek, který však skrývá možnosti dalšího zrychlení a zkvalitnění zásahů SERVICE Mobil v rámci záruky mobility.

Otázka č. 5: Podařilo se Váš vůz opravit na místě?



Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Obr. 9 Byl Váš vůz opraven na místě?

Jak je patrné z obr. 9, obnovit mobilitu klienta se podařilo u 189 zásahů (tj. 37,06 %). V 317 případech (tj. 62,16 %) se zákaznickovu mobilitu nepodařilo obnovit na místě a vůz musel být odtažen do autorizované opravny. Tato otázka se nedá jednoznačně vyhodnotit, protože v posledním desetiletí vozy prošly obrovským technickým vývojem a oprava vozu na místě se mnohdy stává nemožnou.

Otázka č. 6: Pokud ne, jak dlouho jste čekal (a) na odtažení Vašeho vozu do nejbližšího autorizovaného servisu Škoda?

Jak již bylo zmíněno v předchozím odstavci, nepodaří-li se, vzhledem ke složitosti dnešní používané techniky, opravit vůz na místě, nezbyvá zákazníkovi nic jiného, než vyčkat na příjezd odtahového vozu. Odtahová služba provede odtah automobilu k nejbližšímu autorizovanému partnerovi.

Tab. 4 Doba čekání na odtah vozidla

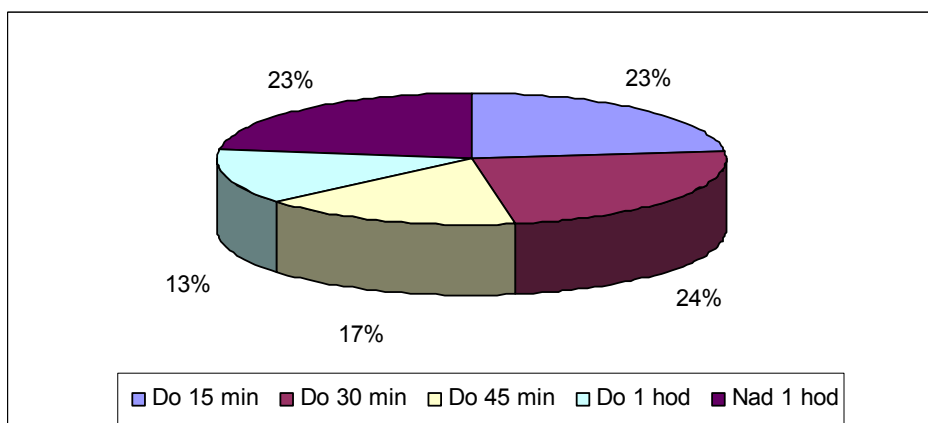
Doba čekání	Počet zákazníků n_i	Střed y_i	Podíl v %	Známka x_i
Do 15 min	69	7,5	23,47	1
Do 30 min	70	22,5	23,81	2
Do 45 min	49	37,5	16,67	3
Do 1 hodiny	39	52,5	13,27	4
1 hodina a více	67	67,5	22,79	5
Celkem	294	x	100,00	x

Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Pro výpočet průměrné doby čekání na odtah vozidla použijeme následující vzorec:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^5 y_i \cdot n_i}{\sum_{i=1}^5 n_i} = \frac{10500}{294} = 35,6$$

Průměrná doba čekání na odtah se pohybovala okolo 36 minut, čímž byla opět splněna podmínka výrobce 45 minut.



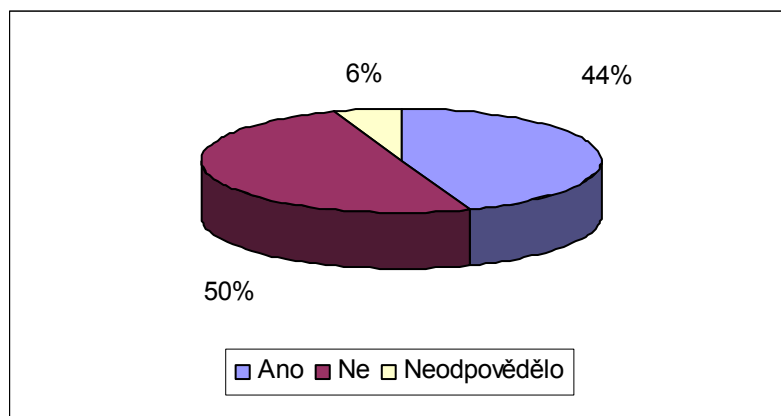
Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Obr. 10 Doba čekání na odtah vozidla

Z tab. 4 a obr. 10 je zřejmé, že do 45 minut byl odtah uskutečněn u 63,95 % klientů. V 22,79 % případů museli motoristé čekat na odtah vozidla déle než jednu hodinu. Tab. 4 nezahrnuje zastavená vozidla, která nebyla opravena na místě, a zákazníci využili jiného způsobu pomoci.

Otázka č. 7: Byl Váš vůz opraven ještě během dne, kdy došlo k závadě?

Obr. 11 ukazuje, že 255 klientů (tj. 50 %) mohlo ještě tentýž den pokračovat v jízdě. Na druhé straně se bohužel v servisech nepodařilo během dne, kdy došlo k události, opravit vozy 226 zákazníků (tj. 44,31%), což představuje téměř jednu polovinu zastavených vozů. Z uvedených výsledků dále vyplývá, že v případě delší opravy měli zákazníci možnost, využít další služby záruky mobility (viz kap. 2.2)



Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Obr. 11 Provedení opravy vozu během dne poruchy

Otázka č. 8: Pokud ne, využil (a) jste některé ze služeb poskytovaných v rámci Záruky mobility?

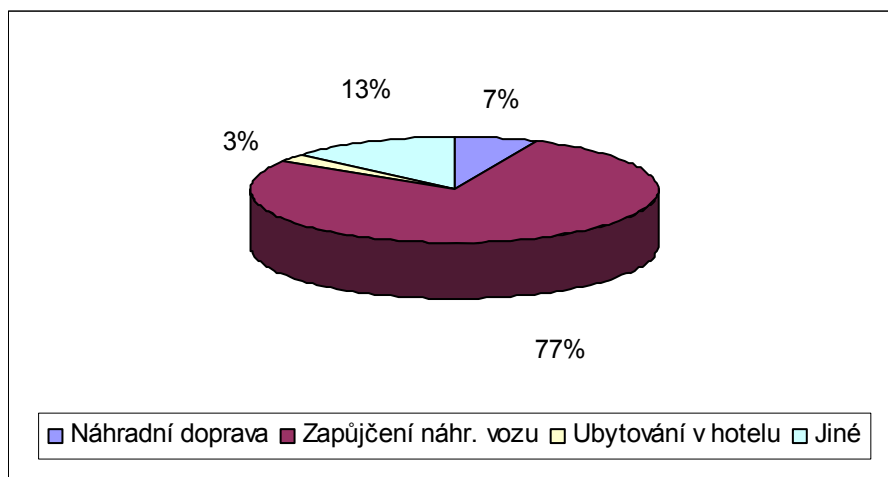
Pokud automobil není opraven na místě, či není opraven ještě tentýž den, má zákazník nárok na některé další služby spojené se zárukou mobility. Musí však splňovat podmínky uvedené v servisní knížce, a to především mít předplacenou záruku mobility. Tím získá nárok na náhradní dopravu, zapůjčení náhradního vozidla a jiné. Například na zapůjčení náhradního vozidla mají nárok ti zákazníci, u kterých nastala událost ve vzdálenosti nad 30 a více kilometrů od místa bydliště.

Tab. 5 Poskytnuté služby v rámci záruka mobility

Druhy služeb	Počet zákazníků	Podíl v %
Náhradní doprava	10	6,62
Zapůjčení náhrad. vozidla	117	77,48
Ubytování v hotelu	4	2,65
Jiné	20	13,25
Celkem	151	100,00

Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Jak je patrné obr. 12 a tab. 5, nejvíce klienti využili možnosti zapůjčení náhradního vozidla a to v 117 případech (tj. 77,48 %). Pouze čtyři motoristé (tj. 2,65 %) přijali nabídku ubytování v hotelu a ostatní využili jiných nabízených služeb.



Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

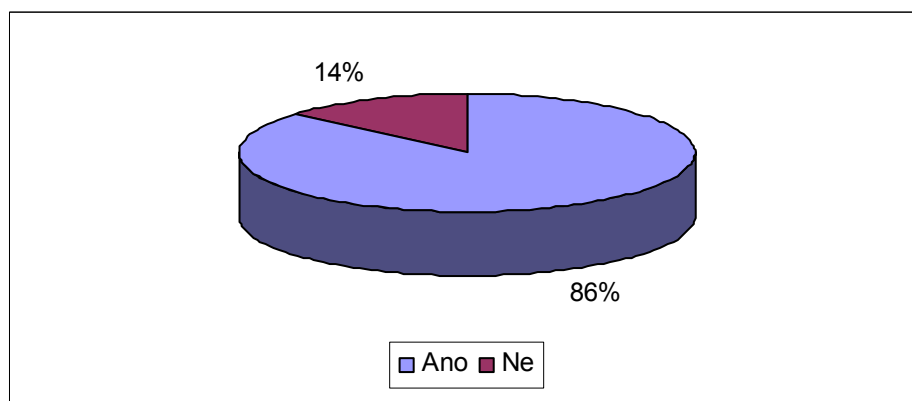
Obr.12 Služby spojené se zárukou mobility

Otázka č. 9: Který autorizovaný servis službu provedl

Přestože má společnost ÚAMK přesné informace o evidenci všech zásahů, otázku nevyhodnocuje, protože v České republice je kolem 270 autorizovaných obchodníků a nejvíce zásahů provádějí větší servisní organizace, které vlastní vozy SERVICE Mobil. Tato otázka má též, jako některé předchozí, pouze informační charakter.

Otázka č. 10: Byl (a) jste spokojena s opravou v servisu?

Více než 86 % dotazovaných uvedlo, že je velice spokojeno s opravou v servisu, což svědčí o vysoké úrovni poskytovaných servisních služeb. Tato fáze je z hlediska spokojenosti zřejmě tou nejdůležitější, protože vůz byl opraven a v pořádku předán zákazníkovi. Na špatný postup opravy či nekorektní jednání ze strany servisního partnera si stěžovalo 55 (tj. 13,55 %) klientů (viz obr. 13).



Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Obr. 13 Spokojenost s opravou v servisu

Otázka č. 11: Jak byste celkově zhodnotil (a) služby spojené s řešením Vašeho případu?

V této otázce se každý respondent zamýšlí nad celkovou spokojeností poskytovaných služeb. Bere v úvahu nejen doby čekání, přístupy pracovníků, ale i objem celkových nabízených služeb a porovnává je s tím, co očekával.

Tab. 6 Celková spokojenost se službami spojenými se Zárukou mobility

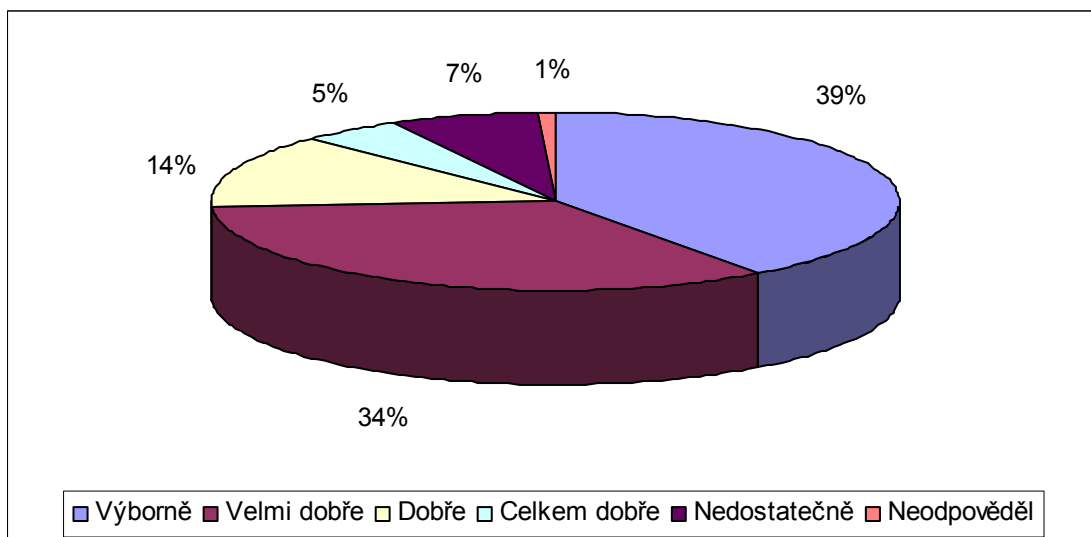
Hodnocení	Počet zákazníků n_i	Podíl v %	Známka x_i
Výborně	207	40,12	1
Velmi dobře	174	33,72	2
Dobře	70	13,57	3
Celkem dobře	25	4,84	4
Nedostatečně	35	6,78	5
Neodpověděl	5	0,97	0
Celkem	516	100,00	x

Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Pro výpočet průměrné celkové spokojenosti použijeme stejný vzorec jako u otázky č. 3.

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^5 x_i \cdot n_i}{\sum_{i=1}^5 n_i} = \frac{1040}{516} = 2,02$$

Zákazníci přidělili řešení svého případu průměrnou známku 2,02 to znamená, že službu hodnotili v průměru jako velmi dobře. Z tab. 6 vyplývá, že 207 (tj. 40,12 %) klientů hodnotilo spokojenost známkou výborně a 35 (tj. 6,78 %) hodnotilo známkou nedostatečnou. Na každé společnosti tedy je, aby analyzovala nedostatky a ty neustále zlepšovala.



Zdroj: vlastní zpracování dle dotazníků ÚAMK

Obr. 14 Celkové hodnocení služby

Otázka č. 12: Připojte, prosím, Vaše poznámky či náměty.

Poslední otázka dotazníků dává osloveným respondentům možnost vyjádřit svůj názor či připojit náměty a poznámky, které by měly vést ke zkvalitnění a zefektivnění veškerých služeb. Zákazníci si nejvíce stěžují na neochotu a nevhodný způsob jednání se strany servisu. Opravy bývají provedeny co nejrychleji, ale mnohdy na úkor kvality práce či opravy. Nejsou spokojeni se lhůtou zapůjčení náhradního vozidla a poukazují na nedostatek náhradních vozidel. Zákazník není též informován o rozsahu a podmínkách služeb poskytovaných v rámci záruky mobility. Pracovníci dispečinku kladnou příliš mnoho otázek.

3.2 Vlastnosti služeb vyplívajících ze Záruky Mobility

Při uplatnění služby Záruka Mobility a neschopnosti opravit závadu na vozidle v den poruchy, má zákazník nárok na jednu ze tří služeb:

- zapůjčení náhradního vozidla,
- přenocování na 1 noc se snídaní,
- zajištění náhradní dopravy do cíle cesty (i s využitím hromadné dopravy).

3.2.1 Detailnější rozpis těchto služeb

3.2.1.1 Náhradní vozidlo

Náhradní vozidlo se zapůjčuje při poruše, která nastane nejméně 50 km od bydliště. Když nastane závada na vozidle, zákazník zavolá svého prodejce nebo asistenční službu UAMK. Po nějaké době dorazí na místo SERVICE Mobil, případně SERVICE Mobil s odtahovou službou. Pokud je vozidlo nutné odtáhnout do servisu, je zákazníkovi zapůjčeno náhradní vozidlo po dobu 3 dní. Může ale nastat situace, že zákazník jede se svojí rodinou na dovolenou. Závada se projeví např. v Rakousku. Opět bude postupovat stejně, jako by porucha nastala na území ČR. V tomto případě ihned vyrazí na místo SERVICE Mobil s odtahovou službou, jenž má na plošině již náhradní vůz. Když dorazí k zákazníkovi, předá mu náhradní vozidlo a porouchané odtáhne do servisu. Při této situaci je zapůjčení vozidla bezplatné na celou dobu dovolené.

3.2.1.2 Přenocování

Pokud nastane zákazníkovi porucha, je vzdálen od místa bydliště minimálně **100 km** a prodejce Škoda nemá k dispozici náhradní vozidlo (např. je již půjčené), je možné zajistit zákazníkovi a případně jeho spolucestujícím přenocování v nejbližším hotelu na 1 noc se snídaní. Vybírají se hotely, které jsou ** nebo ***.

3.2.1.3 Náhradní doprava

Je-li na vozidle závada taková, že je nutné ho ponechat v servise 2 nebo více dní a prodejce Škoda nemá k dispozici náhradní vozidlo, může zákazník využít náhradní dopravy, aby se dostal do cíle nebo do místa bydliště. Náhradní dopravou se rozumí autobus, vlak, ale i městská hromadná doprava (městské linky autobusů, tramvají, či metra). Když je vozidlo opraveno a zákazník se dostaví do servisu, aby si jej vyzvedl, jsou mu proplaceny veškeré náklady spojené s využitím náhradní dopravy (cesta ze servisu i cesta zpět do servisu).

Veškeré tyto výhody mají majitelé vozů Škoda za pouhých 80,- / rok bez DPH. Při placení této malé částky si zajišťují služby za tisíce korun, které jsou jim poskytnuty téměř zdarma. Pokud nastane porucha na vozidle v místě, které je vzdáleno 1000 a více km od bydliště, je výhodnější, aby bylo vozidlo opraveno v servise Škoda tamní země. Pokud by oprava měla být složitější a trvala by delší dobu, využívá se dále možnost přenocování nebo využití náhradní dopravy pro všechny osoby, které ve vozidle cestují.

4 Vozidla SERVICE Mobil jako prostředek Záruky mobility

Motto: „RYCHLOST, PROFESIONALITA, VYSOKÁ ODBORNOST“



Zdroj: Intranet

Obr. 15 Logo projektu SERVICE Mobil

Výrobce se pomocí záruky mobility snaží poskytnout zákazníkovi jistotu a vědomí, že o jeho automobil i o něho samotného bude za všech okolností ze strany výrobce postaráno – a to nejen přímo v kmenové opravě, ale i v případě poruchy na cestě.

Firma Škoda Auto, jakožto jedna z koncernových značek VW, se touto problematikou v rámci Servisních služeb dlouhodobě zabývá a jedním z výsledků je projekt SERVICE Mobil.

4.1 Historie SERVICE Mobil

Činnost asistenční služby SERVICE Mobil byla zahájena k 1. 7. 1995. V úvodní etapě se na českých dálnicích a nejfrekventovanějších silnicích objevilo prvních 21 vozů určených pro tuto servisní službu. Symbolizovaly začátek nové éry v přístupu k uživatelům především nových automobilů. Byl to také velmi významný krok, kterým Škoda Auto nejlépe vyjádřila svou novou důslednou orientaci na služby zákazníkům a zájem o dosažení jejich vyšší úrovně. Jak již bylo zmíněno, je SERVICE Mobil poskytován prostřednictvím autorizovaných partnerů Škoda Auto.

„Stříbrní andělé“, vozy Škoda Octavia, Škoda Octavia Combi, Škoda Fabia, Škoda Fabia Combi a Škoda Roomster ve stříbrné metalíze s oranžovými pruhy a nápisy NON-STOP-SERVICE a SERVICE Mobil, vyjížděly a vyjíždějí na pomoc nejen majitelům automobilů Škoda, VW, Seat a Audi, ale i dalším motoristům, kteří se ne vlastním zaviněním dostanou do nezáviděníhodné situace, když jejich automobil nemůže z nějakého důvodu pokračovat v jízdě. Podoba jednotlivých modelů zásahových vozů je k nahlédnutí v příloze č. 2.

V současné době disponuje síť autorizovaných obchodníků a servisů 659 zásahovými vozy. V České republice jde v současnosti o 326 automobilů. V zahraničí už působí SERVICE Mobil v 39 zemích, a to nejen v Evropě, ale také v Asii, Africe či Jižní Americe. Všude znamenají nejen kompetentní pomoc motoristům v nouzi, neboť s nimi jezdí kvalifikovaní a náležitě vyškolení mechanici, ale také větší jistotu uživatelů vozů Škoda na cestách a zvyšování image značky Škoda.

4.2 Charakteristika asistenční služby SERVICE Mobil

SERVICE Mobil je asistenční služba, která je poskytována prostřednictvím obchodních partnerů firmy Škoda. Tato služba není určena pouze majitelům vozů značky Škoda a vlastníkům automobilů všech značek koncernu VW, tj. VW, Audi a Seat, ale i řidičům ostatních automobilů.

Co znamená projekt SERVICE Mobil v praxi? Jde o mobilní servisní pracoviště, které je situováno do osobních automobilů Octavia, Fabia a Roomster, příp. užitkových vozů VW LT 35 a VW Transporter, které nabízejí na zavolání zákazníka rozšířené služby a svým vybavením jsou schopny zabezpečit kontroly a opravy vozů na úrovni běžného servisu s výjimkou karosářských a lakýrnických prací.

Vůz je vybaven náhradními díly pro opravy menšího rozsahu, mobilním telefonem pro kontakt jak se zákazníkem, tak s opravnou, a měřicími přístroji pro diagnostiku v místě poruchy (viz příloha č. 3 – Povinná výbava SERVICE Mobil).

Služba SERVICE Mobil je po dobu životnosti vozu poskytována v rámci České republiky i v zahraničí bezplatně. Na území ČR je pohotovostní služba zajišťována plných 24 hodin proškolenými technickými specialisty. Podobné služby jsou zabezpečeny i v ostatních zemích světa v rámci spolupráce s národními asistenčními službami.

4.3 Náklady na asistenční službu SERVICE Mobil

Počáteční náklady spojené s pořízením zásahového vozidla se promítají převážně do nákladů autorizovaného partnera, který si vůz pořizuje. Vůz je obchodníkovi fakturován za cenu modelového provedení. Obchodník si pak sám zvolí pro něj

optimální formu úhrady, přičemž v rámci některých mu jsou od výrobce poskytnuta různá zvýhodnění. Koupě SERVICE Mobilu je plně v režii obchodníka, přičemž od výrobního závodu mu je poskytnuta dotace na pořízení designu ve výši 15 000 Kč. Veškeré náklady spojené s provozem vozidla, vč. provozu mobilního telefonu, hradí obchodník. Posádka servisního vozu, která zajišťuje pohotovostní službu, je odměňována také ze strany obchodníka, který ji zaměstnává. Částka na pořízení kompletního vozu se liší podle modelu a jeho vybavení. Tab. 7 ukazuje náklady na přestavbu zakoupeného vozu bez ohledu na modelové provedení.

Tab. 7 Náklady na přestavbu zásahového vozidla

Položky	Kompletní sada	Sada nářadí	Sada Design
1.	Nářadí	Nářadí	-
2.	Distanční moduly	Distanční moduly	-
3.	Pracovní oděv	Pracovní oděv	-
4.	-	Paket Z1	-
5.	Design – polepy	-	Polepy
6.	Střešní modul	-	-
Cena v Kč bez DPH	72 893	58 297	11 885

Zdroj: vlastní zpracování z Intranetu

Z tab. 7 je vidět, že je možné objednat tři varianty výbavy SERVICE Mobil. První z možností je kompletní sada, tzn., že prodejce si pořídil na své náklady vůz a potřebuje jej kompletně vybavit – nářadím, distančními moduly, pracovním oděvem pro posádku zásahového vozidla, designem (tj. samolepicími polepy na karoserii vozidla) a střešním modulem (tj. oranžová nástavba na střeše vozu). Kompletní sadu prodejce pořídí za cenu 72 893 Kč bez DPH.

Druhý případ, tedy sada nářadí, se obvykle pořizuje při ztrátě nářadí či při jeho poškození. V sadě jsou obsaženy mj. distanční moduly, pracovní oděv a paket Z1. Sada nářadí je u výrobního závodu autorizovaným partnerům za cenu 58 297 Kč bez DPH.

Poslední možností je sada Design, kterou pořizuje autorizovaný partner v případě, že zajišťuje nové vozidlo se starým nářadím, např. v případě odcizení či havárie automobilu předešlého. V příloze č. 3 je vyobrazen povinný design vozů Fabia, Fabia

Combi, Octavia, Octavia Combi a Roomster. A v příloze č. 2 jsou fotografie nynějších modelů SERVICE Mobil.

4.4 Statistika zásahů vozů SERVICE Mobil

Statistika zásahů servisních vozidel SERVICE Mobil, na jejímž základě bude hodnocena efektivnost zásahů, bude zahrnovat 3 období – bude se jednat o roky 2005 až 2007. Tato práce se bude zabývat zásahy SERVICE Mobilu pouze v České republice, jelikož statistika výjezdů servisních vozidel v zahraničí není k dispozici.

Rok 2005

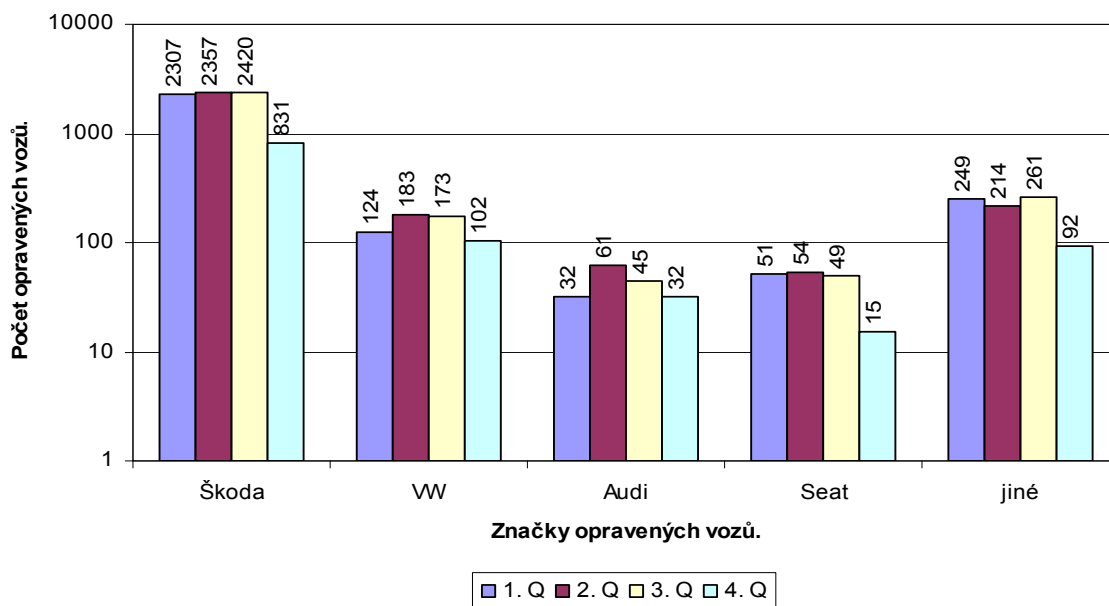
Tab. 8 Značka a počet opravených vozů v roce 2005

Značka	1. Q	2. Q	3. Q	4. Q	Celkem	Celkem v %
Škoda	2307	2357	2420	831	7915	82,00
VW	124	183	173	102	582	6,03
Audi	32	61	45	32	170	1,76
Seat	51	54	49	15	169	1,75
jiné	249	214	261	92	816	8,45
Celkem	2763	2869	2948	1072	9652	100

Zdroj: vlastní zpracování z Intranetu

Z tab. 8 je patrné, že zásahová vozidla SERVICE Mobil poskytla své služby nejen vozům značky Škoda, vč. ostatních značek koncernu VW (tj. Volkswagen, Audi a Seat), ale i značkám, které nejsou součástí tohoto koncernu. V rámci spolupráce v koncernu VW pomohli „Stříbrní andělé“ téměř tisíci řidičům koncernových vozů. V roce 2004 bylo obslouženo celkem 9 652 motoristů, z čehož bylo 82% majitelem vozu Škoda.

V následujícím obr. 16 jsou znázorněny údaje z tab. 8 – Značka a počet opravených vozů v roce 2005. Z obr. 16, jehož osa x byla pro větší přehlednost zlogaritmována, je zřejmé, že mezi klienty, kteří nejvíce využili služeb SERVICE Mobilu, patří majitelé „škodovek“.



Zdroj: vlastní zpracování z Intranetu

Obr. 16 Počet opravených vozů v roce 2005

Tab. 9 ukazuje počty všech vozů, které byly opraveny prostřednictvím služby SERVICE Mobil na místě, a počty vozů, které byly odtáženy. V druhé části tabulky jsou uvedeny vozy v záruce a mimo ni, které byly obslouženy pracovníky služby SERVICE Mobil. Potěšitelné pro poskytovatele těchto služeb, ale i pro výrobce je, že většina závad, tj. 81,51%, byla odstraněna na místě a jen v 18,49% případů bylo nutné porouchané vozidlo odtáhnout do opravy. Vysoké procento závad odstraněných v místě poruchy je výsledkem kvalitního, připraveného a proškoleného servisního personálu.

Tab. 9 Rozdělení oprav podle místa a záruky v roce 2005

		1. Q	2. Q	3. Q	4. Q	Celkem	Celkem v %
Všechna opravená vozidla	Odstraněno na místě	2239	2433	2369	826	7867	81,51
	Odtáženo	524	436	579	246	1785	18,49
Celkem		2763	2869	2948	1072	9652	100,00
Všechna opravená vozidla	Vozidla Škoda v záruce	610	662	521	180	1973	20,44
	Vozidla Škoda po záruce a ost. vozidla	2153	2207	2427	892	7679	79,56
Celkem		2763	2869	2948	1072	9652	100,00

Zdroj: vlastní zpracování z Intranetu

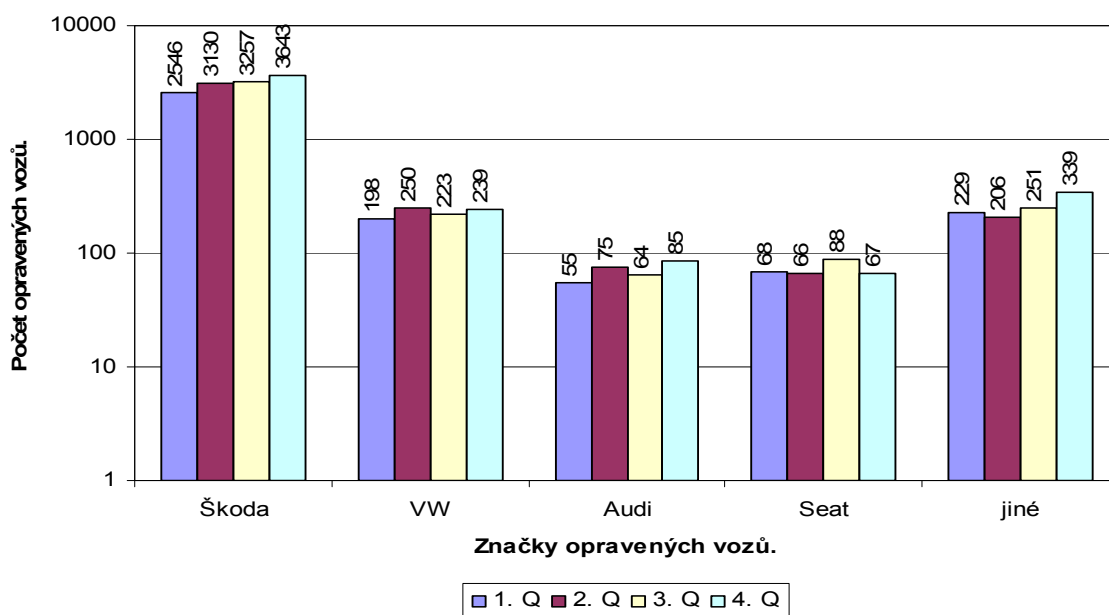
Rok 2006

Tab. 10 Značka a počet opravených vozů v roce 2006

Značka	1. Q	2. Q	3. Q	4. Q	Celkem	Celkem v %
Škoda	2546	3130	3257	3643	12576	83,40
VW	198	250	223	239	910	6,03
Audi	55	75	64	85	279	1,85
Seat	68	66	88	67	289	1,92
jiné	229	206	251	339	1025	6,80
Celkem	3096	3727	3883	4373	15079	100

Zdroj: vlastní zpracování z Intranetu

V roce 2006 byla asistenční vozidla k dispozici 15 079 zákazníkům. Jedná se o razantní nárůst využívání služby SERVICE Mobil oproti roku předchozímu. Počet zásahů vzrostl o 5 427 případů. Nejde však o zvýšení poruchovosti vozů, nýbrž o zvyšování zájmu zákazníků o danou službu a rozšíření sítě autorizovaných partnerů, kteří vlastní zásahové vozidlo. Z uvedeného množství bylo 83,4%, tj. 12 576 zákazníků, provozovateli vozů Škoda. Data z tab. 10 jsou znázorněna v obr. 17, jehož osa x byla opět pro lepší vypovídací schopnost zlogaritmována.



Zdroj: vlastní zpracování z Intranetu

Obr. 17 Počet opravených vozů v roce 2006

V tab. 11 jsou rozčleněna obslužená vozidla na vozy v záruce, které byly odtaženy či závada na nich byla odstraněna na místě, a na vozy mimo záruku, které byly opět opraveny v místě poruchy či odtaženy. U vozů Škoda je patrný vzestup využívání

služeb SERVICE Mobilu. V jednotlivých čtvrtletích u automobilů v záruce vidíme, že počet opravených vozů jen nepatrně kolísá. Je zde patrná převaha vozů mimo záruku, jimž přijel na pomoc SERVICE Mobil. Jedná se celkově o 83,85%. Vozů, které bylo třeba odtáhnout do servisu bylo 20,83%.

Tab. 11 Rozdělení oprav podle místa a záruky v roce 2006

		1. Q	2. Q	3. Q	4. Q	Celkem	Celkem v %
Všechna opravená vozidla	Odstraněno na místě	2392	3070	3075	3401	11938	79,17
	Odtazeno	704	657	808	972	3141	20,83
Celkem		3096	3727	3883	4373	15079	100,00
Všechna opravená vozidla	Vozidla Škoda v záruce	577	680	565	614	2436	16,15
	Vozidla Škoda po záruce a ost. vozidla	2519	3047	3318	3759	12643	83,85
Celkem		3096	3727	3883	4373	15079	100,00

Zdroj: vlastní zpracování z Intranetu

Rok 2007

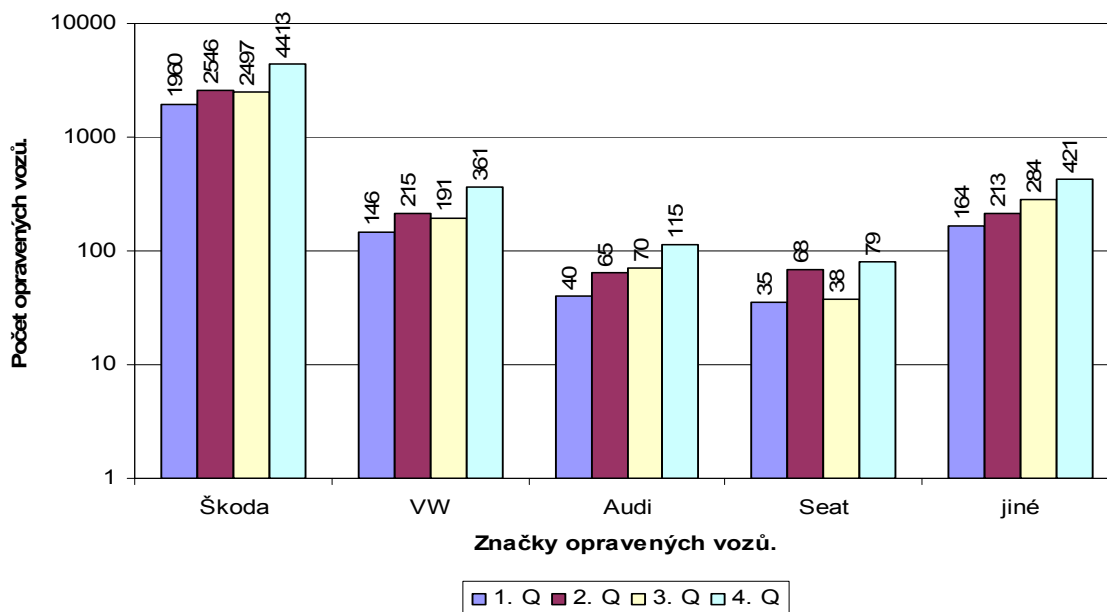
Posledním posuzovaným obdobím je rok 2007.

Tab. 12 Značka a počet opravených vozů v roce 2007

Značka	1. Q	2. Q	3. Q	4. Q	Celkem	Celkem v %
Škoda	1960	2546	2497	4413	11416	82,01
VW	146	215	191	361	913	6,56
Audi	40	65	70	115	290	2,08
Seat	35	68	38	79	220	1,58
jiné	164	213	284	421	1082	7,77
Celkem	2345	3107	3080	5389	13921	100

Zdroj: vlastní zpracování z Intranetu

Tab. 12 komentuje počet vozů v roce 2007, jimž přispěla na pomoc zásahová vozidla SERVICE Mobil. Celkem proběhlo 13 921 zásahů, z čehož největší podíl mají vozy značky Škoda. V roce 2007 zasahovali „Stříbrní andělé“ při poruchách 11 416 „škodovek“, tj. 82,01% z celkového počtu zásahů. Uvedená čísla z tab. 12 jsou graficky zachycena na obr. 17 (osa x je zlogaritmována pro lepší vypovídací schopnost).



Zdroj: vlastní zpracování z Intranetu

Obr. 18 Počet opravených vozů v roce 2007

Jak obr. 18 naznačuje, službu SERVICE Mobil využilo opět nejvíce zákazníků s automobilem Škoda, pro které je služba primárně určena. Nejvyšším podílem se proto ve všech čtyřech kvartálech podílí na celkovém počtu, přičemž nejvíce zákazníků potřebovalo pomoc zásahového vozidla ve 4. kvartálu, a to 4 413.

Tab. 13 popisuje, jako předchozí tab. 9 a 11, počty vozů v záruce a mimo ni, které byly odtaženy či opraveny v místě poruchy. Nejproblematictějšími vozy byly automobily po záruce, k nimž musela vyjet na pomoc posádka SERVICE Mobilu v 82,8% případů. Z tohoto množství pak muselo být 29,2% vozů odtaženo do servisu a u 70,2% vozů byla závada odstraněna na místě. Procento v místě opravených či odtažených vozů, které byly v záruce je celkově 1 155, tj. 23,55%.

Tab. 13 Rozdělení oprav podle místa a záruky v roce 2007

		1. Q	2. Q	3. Q	4. Q	Celkem	Celkem v %
Všechna opravená vozidla	Odstraněno na místě	1848	2255	2157	4050	10310	74,06
	Odtazeno	497	852	923	1339	3611	25,94
Celkem		2345	3107	3080	5389	13921	100,00
Všechna opravená vozidla	Vozidla Škoda v záruce	422	514	515	944	2395	17,20
	Vozidla Škoda po záruce a ost. vozidla	1923	2593	2565	4445	11526	82,80
Celkem		2345	3107	3080	5389	13921	100,00

Zdroj: vlastní zpracování z Intranetu

4.5 Statistika druhů závad

Firma Škoda Auto na základě výpisů zásahů SERVICE Mobil, které popisuje předchozí kapitola, vede i statistiku, ukazující druh závad obslužených automobilů. To však není předmětem této práce a nebudeme se jí proto podrobně zabývat. Druh závad bude pouze zohledněn v hodnocení efektivnosti výjezdů SERVICE Mobilu.

4.6 Hodnocení efektivnosti SERVICE Mobil

Do roku 1995, kdy byl zahájen projekt SERVICE Mobil, byla asistenční silniční služba pro zákazníky v nouzi provozována na území České republiky společností ÚAMK.

V roce 1995 začala tuto službu doplňovat firma Škoda Auto vlastními zásahovými vozy SERVICE Mobil. V průběhu následujících 5 let byla ve firmě prováděna šetření a analýzy pro vyhodnocení efektivnosti zásahů vlastními silami, tj. prostřednictvím vozů SERVICE Mobil a společností ÚAMK. Na základě statistických šetření a měření bylo zjištěno, že zavedení vlastní asistenční služby bylo pro firmu Škoda Auto ekonomicky výhodnější. Náklady na zajištění asistenční služby cizí společností byly přibližně 20 milionů Kč, což bylo téměř o polovinu více než v případě zajišťování této služby vlastními silami. Hlavní výhodou uvedení projektu v praxi bylo však posílení image firmy v očích zákazníků.

Tato práce již proto hodnotí jen náklady na asistenční službu, provozovanou automobilkou. Hodnocení je provedeno za roky 2005, 2006 a 2007, Pro možnost srovnání bylo použito pro jednotlivá léta stejných nákladů na přestavbu sériově vyrobeného vozu na SERVICE Mobil, a to 72 893 Kč bez DPH.

V roce 2005 činily náklady na zajištění záruky mobility 4 135 587,61 Kč, přičemž počet zásahů u vozů Škoda v záruce byl 1 973. V roce 2006 zasahovala asistenční služba již u 2 436 případů a náklady na ně činily 4 175 524,86 Kč. Nejvyšších nákladů na SERVICE Mobil bylo dosaženo v roce 2007, a to 5 654 746,86 Kč a to za 2782 zásahů.

Ze statistik oddělení Péče o zákazníka, které je za projekt SERVICE Mobil zodpovědné, byly získány údaje o počtu zásahů a vozů Škoda v záruce a dále také o počtu nových automobilů přestavěných na zásahové vozy. Oddělení PSG pak poskytlo data pro zjištění průměrné ceny na zásah, potřebné pro výpočet celkových nákladů na zajištění asistenční služby SERVICE Mobil. Jak z výpočtů vyplývá, náklady na zajištění asistenční služby stoupají. Jedním z důvodů je nárůst počtu zásahových vozů. Tento trend byl vyvolán interním nařízením firmy Škoda Auto, v němž nařizuje všem autorizovaným partnerům, aby vlastnily do konce roku 2004 alespoň jedno zásahové vozidlo. Dalším důvodem růstu nákladů je zvýšení počtu zásahů. Pokud by byl tento nárůst ponechán bez jakéhokoliv dalšího vysvětlení, vytvářelo by to negativní obraz o kvalitě vyráběných automobilů. Pro vysvětlení je nutné vzít v úvahu fakt, že počet prodaných vozů Škoda je vyšší než v letech předchozích. Skutečnost, že došlo k hustšímu pokrytí území České republiky, je dalším důvodem nárůstu počtu zásahů, jelikož byla možnost zajistit pomoc většímu počtu řidičů v nouzi.

Závěr

V době, kdy ve všech odvětvích panuje silný konkurenční boj, nestačí pouze vyrábět a prodávat, ale je nutné zaměřit se na špičkovou kvalitu, kterou požaduje téměř každý zákazník. Zákazníkovi nestačí pouze kvalitní výrobek či služba, zákazník má právo získat víc, a to vysokou kvalitu doprovodných a poprodejních služeb. Poskytnout kvalitu zákazníkovi tak znamená neustále testovat, hodnotit, analyzovat a zlepšovat výrobky a služby s jediným cílem – uspokojit přání a potřeby zákazníků.

Cílem této bakalářské práce bylo zmapovat službu Záruka Mobility, vysvětlit ji, popsat její komponenty a nástroje a poukázat na spokojenost zákazníka s nabízenou poprodejní službou. Cílem také bylo seznámení s jejím hlavním nástrojem a to vozidly SERVICE Mobil. Musím poukázat na to, že od roku 1995, kdy tato služba začala provozovat svoji asistenční činnost, bylo vyrobeno již 1023 vozů a ta pomohla během 13 let více jak 125.000 zákazníkům, kteří měli problémy se svým vozem.

V nynější době se testuje nový asistenční systém pod názvem „e-Call“ a jeho hlavní a jedinou funkcí je to, že pokud nastane na vozidle závada, vozidlo se samo spojí s dispečinkem ÚAMK přes linku 112, nahlásí některá svá data, polohu a závadu. Na základě tohoto „telefonátu“ je následně vysláno vozidlo SERVICE Mobil, které se nachází nejbližší udané poloze.

Resumé

Cílem této bakalářské práce, na téma Péče o zákazníka - Záruka mobility, bylo zmapovat oblast a činnost Servisních služeb, a především se zaměřit na službu Záruka Mobility, vozidla SERVICE Mobil, která se pro ni používají. První část této bakalářské práce byla věnována charakteristice a historii společnosti, její filozofii, organizační struktuře a servisním službám. Další kapitolou byla teoretická část, která vysvětluje, co znamená pojem Záruka mobility a jaké jsou zásady pro její poskytování. Ve třetí části jsou popsány formy poskytování a vlastnosti služeb, které vyplývají ze Záruky mobility. Poslední, čtvrtá, část je věnována vozidlům SERVICE Mobil jako prostředku služby Záruka Mobility. Jsou zde uvedeny náklady na vybavení a provoz, a také i počty zásahů v předešlých 3 letech.

Resume

The aim of this bachelor thesis concerning the Customer Care – Mobility Guarantee is to map out the area and the activity of the Service Department and to particularly focus on services related to the Mobility Guarantee and on the SERVICE Mobile vehicles used. The first part of my bachelor thesis brings a short description of the company and its history, of its philosophy, organization structure and services provided.

The following Chapter is a theoretical part explaining the service Mobility Guarantee and it describes the principles, on which it is provided. The third part describes the forms and features of services provided within the Mobility Guarantee. The last, the fourth Chapter deals with the SERVICE Mobile vehicles as the instrument of the Mobility Guarantee service. It contains the equipment and operating costs as well as the numbers of assistance actions in the last 3 years.

Seznam použitých zkratek

a. s.	akciová společnost
BIS	Bezpečnostní Informační Služba
cca	přibližně
č.	číslo
ČR	Česká republika
E	oblast ekonomie
G	oblast předsedy představenstva
h	hodina
km	kilometr
P	oblast prodeje a marketingu
PS	útvary Servisní služby
PSD	útvary Dílna servisních služeb
PSG	útvary Garancí
PSM	útvary Servisní marketing
PSO	útvary Servisní organizace
PSS	útvary Servisní školení
PST	útvary Technika servisních služeb
s. r. o.	společnost s ručením omezeným
SPZ	státní poznávací značka
T	oblast technického vývoje
ÚAMK	Ústřední automotoklub
V	oblast výroby a logistiky
VW	Volkswagen
vyd.	vydání
Z	oblast personalistiky

Seznam použité literatury

Odborné publikace:

- [1] DOANE, D. S. a SLOAT, R. D. *Péče o zákazníka*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2006. ISBN 80-251-0846-5.
- [2] SPÁČIL, A. *Péče o zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2003. ISBN 80-247-0514-1.
- [3] STORBACKA, K., LEHTINEN, R., J. *Řízení vztahů se zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-7169-813-X.

Interní publikace:

- [4] *100 LET HISTORIE AUTOMOBILŮ 1905 – 2005*. 1. vyd. Mladá Boleslav: Škoda Auto, a. s., 2005.
- [5] BUCHTA, J. *Analýza produktu „Péče o zákazníka – záruka mobility pro vozy Škoda“*. [Diplomová práce.] Pardubice: Univerzita Pardubice – Dopravní fakulta Jana Pernera, 2006.
- [6] KRÁLÍK, J. *Škoda Auto – 100 let historie automobilů*. 1. vyd. Mladá Boleslav: Q and A, 2005.
- [7] Mgr. MALINA, V., Škoda Auto, a. s. [osobní konzultace]
- [8] *Škoda Auto Příručka techniky servisních služeb*. Mladá Boleslav: Škoda Auto, a. s., 2000.
- [9] *Škoda Auto, a. s.* [online]. [31.03.2008]. Dostupné z: <http://www.skoda-auto.cz>
- [10] *Škoda Auto, a. s. Servisní služby*. [online]. [31.03.2008]. Dostupné z: <http://intranet/index.asp>
- [11] *Škoda Auto Výroční zpráva 2005*. 1. vyd. Mladá Boleslav: Škoda Auto, a. s., 2005.
- [12] *Škoda Auto Výroční zpráva 2006*. 1. vyd. Mladá Boleslav: Škoda Auto, a. s., 2006.
- [13] *Škoda Auto Výroční zpráva 2007*. 1. vyd. Mladá Boleslav: Škoda Auto, a. s., 2007.
- [14] *Škoda Auto, a. s. Koncernové zásady*. [online]. [01.06.2007]. Dostupné z: <http://intranet/kl/cz/>
- [15] *ÚAMK, a. s. Dotazníky – Ověření spokojenosti zákazníka se službami záruka mobility*. Praha: ÚAMK, a. s., 2007.

Seznam příloh

Příloha č. 1tým Péče o zákazníka
Příloha č. 2vozidla SERVICE Mobil
Příloha č. 3výbava vozidel SERVICE Mobil
Příloha č. 4současné a historické modely vozidel Škoda Auto
Příloha č. 5oslovující dopis
Příloha č. 6dotazník SERVICE Mobil
Příloha č. 7odpovědi Škoda Assistance za rok 2007

Přílohy

Příloha č. 1 – tým oddělení Péče o zákazníka

 <p>Mgr. Vladimír Malina Péče o zákazníka Koordinátor</p> <p>vladimir.malina@skoda-auto.cz</p>	 <p>David Bareš Péče o zákazníka Tuzemsko, SERVICE Mobil</p> <p>david.bares@skoda-auto.cz</p>	 <p>Mgr. Bohuslav Brojer Péče o zákazníka Tuzemsko</p> <p>bohoslav.brojer@skoda-auto.cz</p>	 <p>Pavlína Kněblová Péče o zákazníka Tuzemsko & Zahraničí</p> <p>pavlina.kneblova@skoda-auto.cz</p>
 <p>Petr Nosek Péče o zákazníka Tuzemsko</p> <p>petr.nosek@skoda-auto.cz</p>	 <p>Pavel Volf, DiS. Péče o zákazníka Tuzemsko</p> <p>pavel.volf2@skoda-auto.cz</p>	 <p>Ivana Harapátová Péče o zákazníka Zahraničí</p> <p>ivana.harapatova@skoda-auto.cz</p>	 <p>Ondřej Tomsů Péče o zákazníka Internet & Zahraničí</p> <p>ondrej.tomsu@skoda-auto.cz</p>
 <p>Ing. Alexander Pelikán Péče o zákazníka Zahraničí, SERVICE Mobil</p> <p>alexander.pelikan@skoda-auto.cz</p>	 <p>Lucie Knypllová Péče o zákazníka Internet - tuzemsko, zahraničí</p> <p>lucie.knypllova@skoda-auto.cz</p>		

Příloha č. 2 – vozidla SERVICE Mobil



Škoda Octavia SERVICE Mobil



Škoda Octavia II Combi SERVICE Mobil



Škoda Fabia SERVICE Mobil



Škoda Roomster SERVICE Mobil



VW LT35 SERVICE Mobil (odtahová služba)



VW Transporter SERVICE Mobil

Příloha č. 3 – výbava vozidel **SERVICE Mobil**

Obdržel: Oddělení prodeje ☐ Dne : ☐ PSD Dne :

01/01/2003 4. 1. Design vozidla *SERVICE Mobil* – Octavia (příloha k objednávce vozu)

☐ Octavia

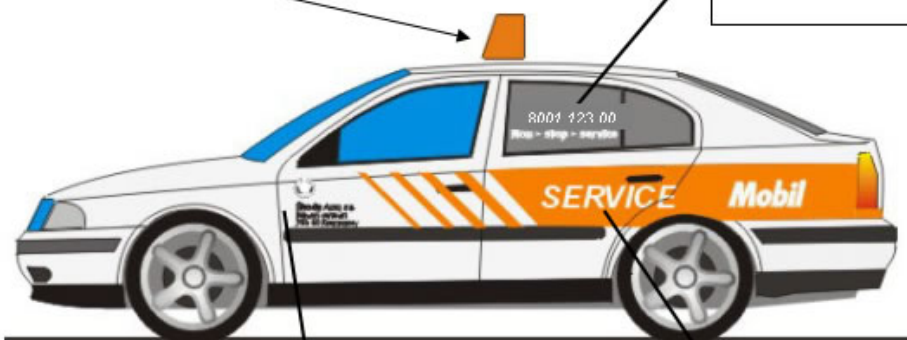
☐ Octavia Combi

SERVICE Mobil Škoda Octavia

Od 1. 1. 2003



800 112 300
Non – sop – service

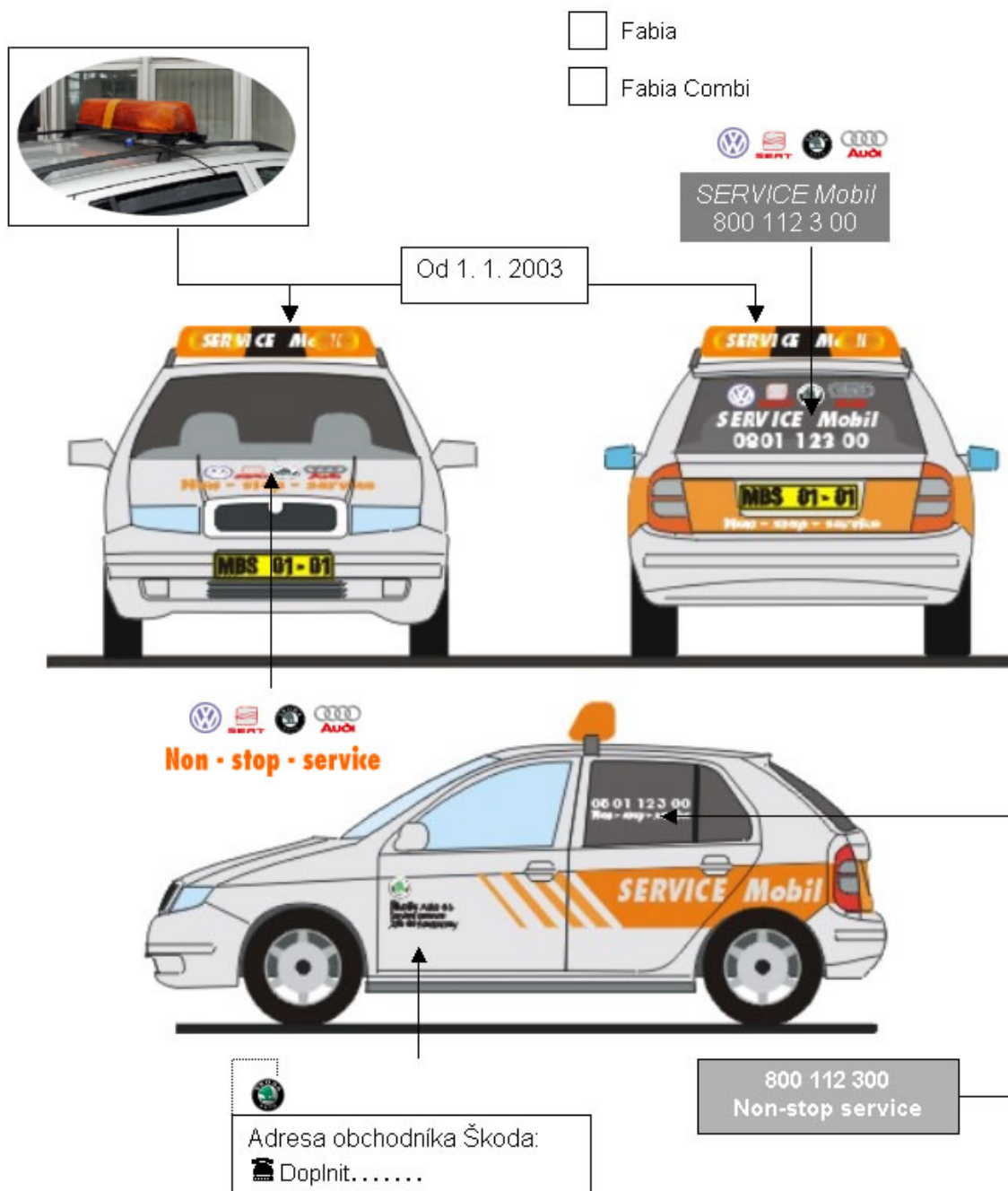


Adresa obchodníka Škoda:

Doplnit.....

SERVICE Mobil







- polystyrénový rošt pro usazení výbavy



- výstražný maják a kužely, kanystry s palivem, kufr s nářadím



- další kufry s nářadím a dalšími potřebnými věcmi



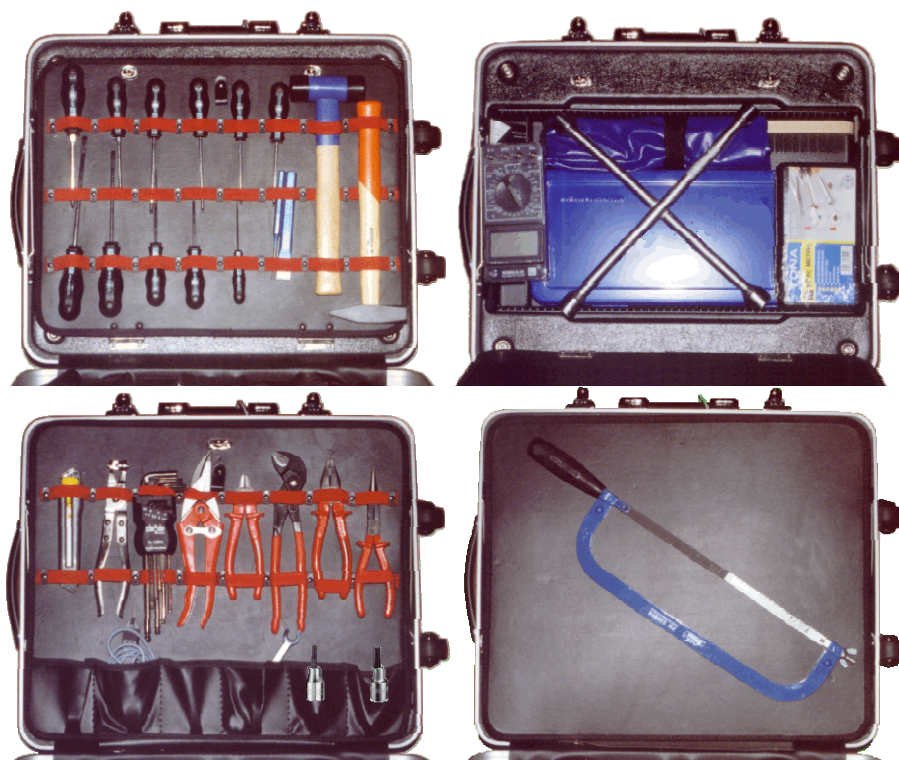
- obsah kufru



- obsahy kufrů



- světelná rampa



- detailnější obsah kufrů

Příloha č. 4 – současné a historické modely vozů Škoda

Současné modely

1. Nová Fabia II

1.1. Fabia II hatchback



1.2. Fabia II Combi



2. Octavia I Tour

2.1. Octavia I Tour sedan



2.2. Octavia I Tour Combi



3. Octavia II

3.1. Octavia II sedan (i ve verzi RS)



**3.2. Octavia II Combi
(i ve verzi RS)**



3.3. Octavia II Scout



4. Superb



5. Superb II (model Superb se již nevyrábí, nástupcem je Superb II)



6. Roomster

6.1. Roomster



6.2. Roomster Scout



7. Yeti



8. Fabia I (již se nevyrábí, nástupcem je Nová Fabia II)

8.1. Fabia I hatchback



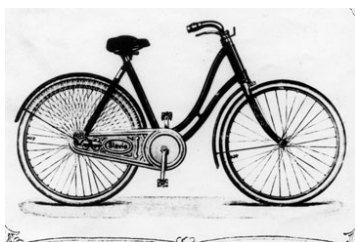
8.2. Fabia I Combi



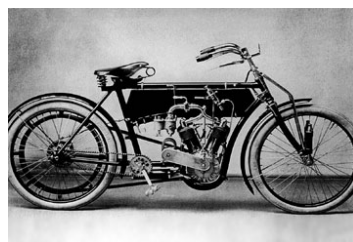
8.3. Fabia I Sedan



Historické modely



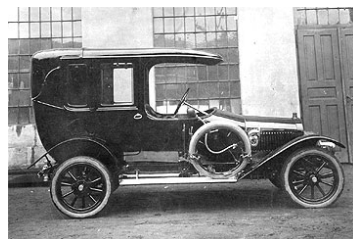
jízdni kolo Slavia (1895)



motocykl L&K type CC (1900)



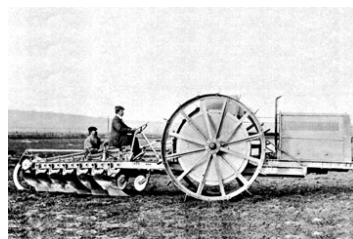
Voiturette L&K type A (1905)



L&K type SC (1910)



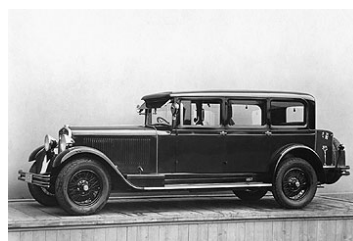
L&K type Ms (1915)



Excelsior P4 (1920)



L&K Škoda 110 (1925)



Škoda 860 (1930)



Škoda Popular (1935)



Škoda 256 (1940)



Škoda 1102 Roadster (1945)



Škoda 1200 STW (1950)



Škoda 440 Spartak (1955)



Octavia (1960)



Škoda 1100MB de Luxe (1965)



Škoda 100 (1970)



Škoda 105L (1975)



Škoda 120L (1980)



Škoda 120M (1985)



Škoda Favorit, i verze Combi (1985)



Škoda Felicia, i verze Combi (1990)



Škoda Felicia Fun (1995)

Příloha č. 5

—

oslovující dopis k dotazníku SERVICE Mobil

Vážená paní,
Vážený pane,

v uplynulém období jste využil/a služeb, které Vám v rámci záruky mobility poskytuje naše společnost Škoda Auto. Děkujeme Vám, že jste se v nouzi obrátil/a právě na naši centrálu Škoda Assistance a rozhodl/a tak využít našich služeb.

Naše společnost má zájem na trvalém zkvalitňování služeb, které našim zákazníkům v těchto situacích nabízíme. Chtěli bychom Vás proto požádat o zhodnocení Vaší osobní zkušenosti s těmito službami a případně i o připojení Vašeho námětu na rozšíření nebo zlepšení těchto služeb.

Prosíme Vás o vyplnění přiloženého dotazníku. Vámi vyplněný dotazník vložte, prosím, do připojené obálky s předtištěnou adresou a odešlete (poštovné je již uhrazeno).

Děkujeme Vám za spolupráci.

S přátelským pozdravem

Ing. Roman Havlásek
Servisní služby – Garance

Mgr. Vladimír Malina
Péče o zákazníka

Příloha

Dotazník k ověření spokojenosti zákazníka se službami záruky mobility

Společnost Škoda Auto prohlašuje, že s osobními údaji bude nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Předseda dozorčí rady
Dr.h.c. Ing. Vratislav Kulháněk

Čestný předseda dozorčí rady
Dr. rer. pol. Carl H. Hahn

Představenstvo
Reinhard Jung
předseda

Ing. Martin Jahn
Fred Kappler
Holger Kintscher
Horst Mühl
Dr.-Ing. Eckhard Scholz

ŠKODA AUTO a.s.
Tř. Václava Klementa 869
293 60 Mladá Boleslav
zapsaná v obchodním rejstříku,
vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 332,
pod spisovou značkou Rg. B 332

IČ: 00 17 70 41
DIČ: CZ00177041

Telefon
326 811 111
326 8 (provolba)

www.skoda-auto.cz

Příloha č. 6

—

dotazník SERVICE Mobil



Dotazník

Ověření spokojenosti zákazníka se službami záruky mobility

1. **Doba události:**
v pracovní době (7-17h) ☐ mimo tuto dobu ☐
2. **Kde k poruše došlo:**
v České republice ☐ v zahraničí ☐
Pokud v zahraničí, ve které zemi _____
3. **Jak jste byl spokojen(a) s přístupem pracovníka dispečinku Škoda Assistance?**
- | | |
|--------------|--------------------------|
| výborně | <input type="checkbox"/> |
| velmi dobře | <input type="checkbox"/> |
| dobře | <input type="checkbox"/> |
| celkem dobře | <input type="checkbox"/> |
| nedostatečně | <input type="checkbox"/> |
4. **Jak dlouho jste čekal(a) na pomoc po Vašem telefonátu se Škoda Assistance?**
- | | | | |
|---------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| do 15 minut | <input type="checkbox"/> | do 2 hodin | <input type="checkbox"/> |
| do 30 minut | <input type="checkbox"/> | více jak 2 hodiny | <input type="checkbox"/> |
| do 45 minut | <input type="checkbox"/> | | |
| do 1 hodiny | <input type="checkbox"/> | | |
| do 1,5 hodiny | <input type="checkbox"/> | | |
5. **Podařilo se Váš vůz opravit přímo na místě?**
- ano ☐ ne ☐
6. **Pokud ne, jak dlouho jste čekal(a) na odtažení Vašeho vozu do nejbližšího autorizovaného servisu Škoda?**
- | | |
|-----------------|--------------------------|
| do 15 minut | <input type="checkbox"/> |
| do 30 minut | <input type="checkbox"/> |
| do 45 minut | <input type="checkbox"/> |
| do 1 hodiny | <input type="checkbox"/> |
| do 2 hodin | <input type="checkbox"/> |
| 2 hodiny a více | <input type="checkbox"/> |
7. **Byl váš vůz opraven ještě během dne, kdy došlo k závadě?**
- ano ☐ ne ☐

8. Pokud ne, využil(a) jste některé ze služeb poskytovaných v rámci záruky mobility?

náhradní doprava	<input type="checkbox"/>
zapůjčení náhradního vozu	<input type="checkbox"/>
ubytování v hotelu	<input type="checkbox"/>
jiné	<input type="checkbox"/>

9. Který autorizovaný servis službu provedl?

10. Byl(a) jste spokojen(a) s opravou v servisu?

ano ☐ ne ☐

11. Jak byste celkově zhodnotil(a) služby, spojené s řešením Vašeho případu?

výborně	<input type="checkbox"/>
velmi dobře	<input type="checkbox"/>
dobře	<input type="checkbox"/>
celkem dobře	<input type="checkbox"/>
nedostatečně	<input type="checkbox"/>

12. Připojte, prosím, Vaše poznámky či náměty :



ŠkodaAssistance

V České republice: 800 120 000

Ze zahraničí: +420 261 104 666

ŠkodaService®

Společnost Škoda Auto prohlašuje, že dotazník je zpracováván v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Odpovědi jsou vyhodnocovány anonymně a nejsou spojovány s jménem respondenta.

Příloha č. 7

—

Škoda Assistance 2007



OSLOVENO: 1271 RESPONDENTŮ

ODPOVĚDĚLO: 510 RESPONDENTŮ

Připomínky – výběr

- 1) Auta by se měla půjčovat čistá a nachystaná. Zákazník by se měl rozhodnout co chce auto, dopravu ... atd ne servis. Zapůjčení jiného auta než jsme se domluvili. Zapůjčená Fábie nenachystaná, špinavá. Ze sedačky byl cítit silný zápach!!! Oprava se neprovedla špatný přístup. (Servis Hégr). Auto se opravilo v Přerově (Autocentrum Přerov). Podpis
- 2) Musel jsem uhradit odtah vozidla, i když podle pravidel Škoda Assistance by to mělo být zdarma. Údajně se při důvodu poruchy „špatná baterie“ musí odtah hradit zákazníkem (což v pravidlech není nikde uvedeno). Navíc o opravu na místě se nikdo ani nepokusil. Toto mně nepřipadá v pořádku. (servis: VS Servis Vsetín).
- 3) K bodu 10 (Byl jste spokojen s opravou v servisu?) je obtížné se vyjádřit, protože závada vznikla opomenutím technika při pravidelné servisní prohlídce. Takže s vlastním odstraněním závady bych spokojen být mohl, ale ta by vůbec nevznikla, kdyby ji servis nezpůsobil. Podpis (servis: Auto Janák - Ústí nad Orlicí, pouze odtah a zapůjčení náhradního vozu: Auto Palace HK)
- 4) Zapůjčení náhradního vozidla by mělo být zdarma po celou dobu opravy - ne pouze první 3 dny.
- 5) Na výměnu alternátoru jsem čekal 2 dny, bez zapůjčení náhradního vozu. Na otázku 8 - využil jste některé ze služeb ...v rámci mobility: odp: „prý nemám nárok“ a na otázku č. 11 - jak byste hodnotil celkově: odpov: „ nedostatečně mimo odtah“ (servis: Gold Car Praha 10 - Bohdalec)
- 6) Raději bych, aby vůz byl opraven servisem, který provádí jeho servis pravidelně. Podpis
- 7) Jednalo se o závadu po servisní prohlídce, servis Auto CB Plzeň se snažil závadu „hodit“ na opotřebení vozidla, teprve po návštěvě soudního znalce přiznal špatné provedení servisní prohlídky a opravu poškozeného vozidla provedl zdarma. (Servis: Auto CB Plzeň)
- 8) (První zásah): Za nefunkční akumulátor si údajně mohu sám !!! (3 měsíce v provozu) - 14 dnů se s vozem nejelo. (Druhý zásah): na dotaz jak poznám, že je vyměněn motor jsem odpověď nedostal. (servisy: první zásah: Araver Vlčnov, druhý zásah: Euro Car Zlín)
- 9) Jedná se o druhou opravu mého vozu a ani v jednom případě mi nebylo nabídnuto náhradní vozidlo. Poslední oprava trvala více než jeden týden což mi způsobilo značné problémy. (Servis: Auto Jarov Praha)
- 10) Domnívám se, že pokud je závada většího rozsahu a navíc způsobena výrobní vadou což bylo prokázáno a vozidlo je v záruce (stáří 11 měsíců) má být poskytnuto bezúplatně náhradní vozidlo po dobrou opravy. Podpis (Servis: Tukas a.s. Praha)
- 11) Příčina náhlého vybití akumulátoru nebyla vůbec zjišťována, tudíž byla „oprava“ zpoplatněna!

...